



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

**TEMA:**

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE CARTERA DE MICROCRÉDITO,  
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA  
LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015–2018.

**AUTOR:**

CRISTIAN DANILO DÍAZ LÓPEZ

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Cristian Danilo Díaz López, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....  
Ing. Víctor Gabriel Ávalos Peñafiel

**DIRECTOR**

.....  
Ing. Juan Carlos Alarcón Gavilanes

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Cristian Danilo Díaz López, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 11 de enero del 2019

.....

Cristian Danilo Díaz López

CC: 060395918-0

## **DEDICATORIA**

Dedicó este triunfo a mí a padres a mi esposa a mis hermanos y a mi hija que siempre estuvieron conmigo para yo así poder culminar con mi carrera y que gracias a su ayuda he logrado conseguir todo lo que como ser humano he planificado.

A mis tutores que gracias a sus enseñanzas y paciencia hicieron que este documento llegue a su fin y cumpla tanto con las exigencias de cada uno de ellos como con los objetivos que me planteé desde el principio de mis estudios

A mi Dios a la virgencita del cisne y a toda mi familia que hicieron que culmine con éxitos mis estudios y mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Este logro va dedicado a Dios y a la Virgencita del Cisne por darme vida y la salud para poder culminar con mi carrera, a mis padres Jhonson Díaz y Fanny López que siempre estuvieron conmigo ayudándome e inculcándome a que continúe con mis estudios, ya que es la mayor herencia que ellos me pueden ofrecer, muchas de las veces limitándose en sus gastos para que yo culmine con este tan anhelado sueño que tuve desde niño y que gracias a ello yo he podido encontrar estabilidad laboral y económica en COAC RIOBAMBA Ltda., a mi esposa que siempre estuvo a mi lado luchando día a día e insistiendo que todo el esfuerzo tendrá un gran resultado, a mis hermanos y a mi pequeña hija a quienes siempre tuve presentes y de los cuales espero continúen con el ejemplo que yo impartí en ellos, a mi abuelito que desde el cielo cuida y guía mi camino, así también el agradecimiento a toda mi familia que creyó en mí y estuvieron presentes para celebrar este gran anhelado sueño, no existen palabras para poder expresar el sentimiento que siento en este momento ya que todo el tiempo y la dedicación que impuse en mis estudios han llevado a concluir con mi carrera, con esto lograre ser un gran profesional y un ente de bien para mi país.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| Portada .....   | i   |
| Certificación del tribunal .....                          | ii  |
| Declaración de autenticidad.....                          | iii |
| Dedicatoria.....  | iv  |
| Agradecimiento.....                                       | v   |
| Índice de contenido .....                                 | vi  |
| Índice de tablas .....                                    | ix  |
| Índice de gráficos.....                                   | x   |
| Índice de anexos.....                                     | x   |
| Resumen.....  | xi  |
| Abstract.....   | xii |
| Introducción .....  | 1   |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....                              | 2   |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                     | 2   |
| 1.1.1 Formulación del problema.....                       | 3   |
| 1.1.2 Delimitación del problema .....                     | 3   |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN .....                                  | 4   |
| 1.3. OBJETIVOS .....                                      | 6   |
| 1.1.3 Objetivo general .....                              | 6   |
| 1.1.4 Objetivos específicos .....                         | 6   |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....                          | 7   |
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....                     | 7   |
| 2.1.1 Antecedentes Históricos .....                       | 7   |
| 2.2. FUDAMENTACION TEORICA.....                           | 10  |
| 2.3. FUNDAMENTACION LEGAL.....                            | 11  |
| 2.3.1 Constitución 2008.....                              | 11  |
| 2.3.2 Ley de economía popular y solidaria en Ecuador..... | 12  |
| 2.3.3 Plan Nacional toda una Vida .....                   | 13  |
| 2.4. MARCO CONCEPTUAL.....                                | 14  |
| 2.4.1 DEFINICIONES DE CRÉDITOS .....                      | 14  |
| 2.4.2 PIB .....   | 15  |

|                                       |  |    |
|---------------------------------------|--|----|
| 2.4.3                                 | INFLACIÓN.....   | 15 |
| 2.4.4                                 | LA EVALUACIÓN.....   | 15 |
| 2.4.5                                 | VENTAJAS DE LOS CREDITOS.....  | 16 |
| 2.4.6                                 | DESVENTAJAS DE LOS CREDITOS .....  | 17 |
| 2.4.7                                 | IMPORTANCIA DEL CREDITO .....  | 17 |
| 2.5.                                  | IDEA A DEFENDER .....  | 18 |
| 2.6.                                  | VARIABLES .....  | 19 |
| 2.6.1                                 | Variable Independiente.....  | 19 |
| 2.6.2                                 | Variable Dependiente .....   | 19 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO..... |  | 20 |
| 3.1.                                  | MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 20 |
| 3.2.                                  | TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....   | 20 |
| 3.2.1                                 | Investigación descriptiva .....  | 20 |
| 3.2.2                                 | Investigación de campo .....   | 20 |
| 3.2.3                                 | Investigación documental .....   | 20 |
| 3.3.                                  | POBLACIÓN .....  | 21 |
| 3.4.                                  | MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....   | 21 |
| 3.4.1                                 | Métodos .....  | 21 |
| 3.4.2                                 | Técnicas .....   | 22 |
| 3.5.                                  | RESULTADOS .....   | 23 |
| 3.6.                                  | VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....   | 32 |
| CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....   |  | 33 |
| 4.1                                   | TITULO .....   | 33 |
| 4.2                                   | CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....   | 33 |
| 4.2.1                                 | Propuesta del nuevo organigrama estructural.....   | 33 |
| 4.2.2                                 | Organigrama estructural de Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA .....                           | 33 |
| 4.2.3                                 | La cartera de crédito en Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA....                               | 37 |
| 4.2.4                                 | Organización del departamento de crédito en Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA .....          | 37 |
| 4.2.5                                 | Tipos de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA.....                                | 38 |
| 4.2.6                                 | Estructura y análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA ..... | 39 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 4.2.7  | Cartera de crédito por vencer.....  | 41 |
| 4.2.8  | Cartera de crédito que no devenga interés.....  | 42 |
| 4.2.9  | Cartera de crédito vencida .....  | 43 |
| 4.2.10 | Aplicación de indicadores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito<br>Riobamba LTDA .....                        | 44 |
| 4.2.11 | Morosidad por tipo de segmento de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito<br>Riobamba LTDA .....                    | 48 |
| 4.2.12 | Calificación de activos de riesgo en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba<br>LTDA.....                             | 49 |
| 4.2.13 | Proceso para la calificación de activos de riesgo.....  | 50 |
| 4.2.14 | Calificación de Créditos de Consumo .....   | 50 |
| 4.2.15 | Calificación de Créditos para la Vivienda .....   | 51 |
| 4.2.16 | Calificación de Microcréditos .....   | 52 |
| 4.2.17 | Análisis de la cartera en relación a los estados financieros .....  | 53 |
| 4.2.18 | Implementación de políticas para reducir el riesgo Crediticio en la Cooperativa<br>de ahorro y crédito Riobamba LTDA..... | 57 |
| 4.2.19 | La cobranza.....  | 64 |
| 4.2.20 | Políticas para reducir el riesgo crediticio la Cooperativa de ahorro y crédito<br>Riobamba LTDA .....                     | 67 |
| 4.2.21 | Aplicación de flujogramas para el manejo de riesgos en la Cooperativa de ahorro<br>y crédito Riobamba LTDA .....          | 70 |
|        | CONCLUSIONES .....  | 75 |
|        | RECOMENDACIONES.....  | 76 |
|        | BIBLIOGRAFÍA .....  | 77 |
|        | ANEXOS .....  | 79 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabla 1:   | Evolución del Microcrédito .....   | 23 |
| Tabla 2 :  | Influencia en nuestro país en la colocación de microcréditos.....                                      | 24 |
| Tabla 3:   | Factores de Incidencia.....  | 25 |
| Tabla 4:   | Influencia en el Desarrollo de la COAC .....   | 26 |
| Tabla 5:   | Alcance económico de los socios .....  | 27 |
| Tabla 6:   | Importancia del trabajo del socio .....  | 28 |
| Tabla 7:   | Competitividad de la COAC .....  | 29 |
| Tabla 8:   | Reducción de requisitos .....  | 30 |
| Tabla 9 :  | Necesidad de un análisis de la evolución del microcrédito .....  | 31 |
| Tabla 10 : | Cartera de crédito por vencer .....  | 42 |
| Tabla 11 : | Cartera de crédito que no devenga interés .....  | 43 |
| Tabla 12 : | Cartera de crédito vencida .....   | 44 |
| Tabla 13 : | Morosidad por tipo de segmento de crédito en la Cooperativa de ahorro y<br>crédito Riobamba LTDA ..... | 49 |
| Tabla 14 : | Capacidad de pago del deudor .....   | 51 |
| Tabla 15 : | Calificación de Créditos para la Vivienda .....  | 52 |
| Tabla 16 : | Calificación de Microcréditos.....   | 53 |
| Tabla 17 : | Análisis de la cartera en relación a los estados financieros .....                                     | 53 |
| Tabla 18 : | Análisis vertical, tomamos en cuenta únicamente el rubro de cartera .....                              | 55 |
| Tabla 18 : | Sujetos de créditos .....  | 60 |
| Tabla 20 : | Actualidad los créditos.....   | 62 |
| Tabla 21 : | Tiempo de espera en cada tipo de cobranza.....   | 67 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Gráfico 1:  | Evolución de Microcréditos .....                                | 23 |
| Gráfico 2:  | Influencia de la economía del país .....                        | 24 |
| Gráfico 3:  | Factores de Incidencia .....                                    | 25 |
| Gráfico 4:  | Influencia en el desarrollo de la COAC.....                     | 26 |
| Gráfico 5:  | Alcance económico de los socios .....                           | 27 |
| Gráfico 6:  | Importancia del trabajo del socio.....                          | 28 |
| Gráfico 7:  | Competitividad de la COAC .....                                 | 29 |
| Gráfico 8:  | Reducción de requisitos.....                                    | 30 |
| Gráfico 9:  | Necesidad de un análisis de la evolución del microcrédito ..... | 31 |
| Gráfico 10: | Organigrama de la empresa .....                                 | 34 |
| Gráfico 11: | Conservacion de los activos .....                               | 40 |
| Gráfico 12: | Índice de Morosidad .....                                       | 48 |
| Gráfico 13: | Flujograma para la concesión del crédito .....                  | 71 |
| Gráfico 14: | Flujograma para realizar la cobranza.....                       | 72 |
| Gráfico 15: | Flujograma para el manejo de riesgos .....                      | 73 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|         |  |    |
|---------|--|----|
| Anexo 1 | Fotos de Encuestas realizadas a los Oficiales de crédito ..... | 79 |
|---------|--|----|

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad analizar la evolución de cartera de microcrédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., provincia de Chimborazo, periodo 2015-2018, cuya herramienta logrará verificar cual ha sido su evolución y de qué forma ayudado al crecimiento de la sociedad y de la institución. Para llevar a cabo este trabajo se recolecto datos proporcionados por la entidad, además se utilizó distintas técnicas e instrumentos de investigación, tales como las encuestas que se aplicaron a los agentes de crédito; el tipo de investigación cualitativa y cuantitativa ya que se analizaron los balances, cuyos resultados facilitaron para realizar un análisis del riesgo crediticio, en el cual constan las debilidades que afectan a la eficiencia y eficacia del departamento. Como resultado de la investigación se determinó que carece de un sistema de recuperación de cartera, afectando así a la administración de la institución financiera, como también a los procesos de otorgamiento de microcréditos. Luego se procedió a realizar el proyecto, en el que se detalla estrategias realizables, entre otros aspectos que ayudan a la entidad y por ende a ser más eficientes y efectivos los procesos. Por lo tanto, se recomienda contratar el diseño de un manual exclusivo para la concesión y tratamiento del segmento microcrédito, esta inversión será muy beneficiosa para que cuente con un manual y un score propio para calificar a los sujetos de microcréditos.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <EVALUACIÓN DE CARTERA> < RIESGO CREDITICIO> < TOMA DE DECISIONES > < POLÍTICAS DE CRÉDITO> <INVERSIONES> <RIOBAMBA (CANTÓN) >.

.....

Ing.

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to analyze the evolution of the microcredit portfolio, in the “Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda”., Chimborazo province, period 2015-2016, whose tool be able to verify which has been its evolution and how it has helped the growth of society and the institution. To carry out this work, some data was collected from the entity, and different research techniques and instruments were used, such as the surveys that were applied to credit agents; the type of qualitative and quantitative research since the balance sheets were analyzed, the results facilitated a credit risk analysis in which the weaknesses that affect the efficiency and effectiveness of the department are recorded. As a result of the investigation, it was determined that it lacks a portfolio recovery system, affecting the administration of the financial institution, as well as the processes of granting microcredits. Then, the project in which some feasible strategies, among other aspects that help the entity and therefore to make processes more efficient and effective, was carried out. Therefore, it is recommended select the design of an exclusive manual for the concession and treatment of the microcredit segment; This investment will be very beneficial to have a manual and an own score to qualify the microcredit subjects.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <PORTFOLIO EVALUATION> <CREDIT RISK>, <DECISION MAKING>, <CREDIT POLICIES>, <INVESTMENTS>, <RIOBAMBA (SMALL ADMINISTRATIVE DISTRICT)>.

## **INTRODUCCIÓN**

El trabajo de investigación está orientado al análisis de la evolución de cartera de microcrédito, en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., provincia de Chimborazo, periodo 2015-2018, Determinar los lineamientos que permitan el adecuado control de los micro créditos de los cuales se desarrollo cuatro capítulos:

Capítulo I: Describe los antecedentes del problema de los bienes de larga duración en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda, el planteamiento, formulación y delimitación del problema, los objetivos: general y específicos para el desarrollo del trabajo de investigación.

Capítulo II: se estructura la base teórica que es el origen de la investigación, describiendo definiciones y criterio de autores conocedores del tema, se consideró los métodos de análisis del micro crédito que permitió desarrollar el trabajo de investigación y cuyos resultados constan en la verificación de la idea a defender.

Capítulo III: Los métodos y técnicas de investigación, utilizado para el personal involucrado, con la finalidad de recabar información, la misma que permitió evaluar el nivel de micro crédito.

Capítulo IV: Se desarrolló la propuesta ejecutando la Evaluación del micro crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Y finalmente las conclusiones y recomendaciones de la investigación, respaldada con la bibliografía y anexos.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La COAC Riobamba con el firme propósito de examinar cómo han evolucionado los microcréditos dentro del mercado, realiza un análisis comparativo de cada uno de sus periodos contables en donde se define como ha incrementado la colocación de este producto y se mide el nivel de endeudamiento de cada uno de los socios

Este análisis se realiza con el fin de verificar cuán trascendental es un microcrédito dentro del desarrollo de las actividades de los micros productores y definir su importancia dentro del desenvolvimiento económico y cumplimiento de los objetivos institucionales.

**MICROCRÉDITO.** Pequeños préstamos que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, es decir, a aquellas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional, pero que tienen capacidad emprendedora, por lo que también se les denomina “pobres emprendedores”. (LOPEZ)

La inestabilidad económica por las que atravesaba nuestro país derivó en que el nivel de endeudamiento por parte de la población disminuya con esto:

- El PIB en nuestro país decayó de manera significativa, con esto los micros productores dejaron de producir y disminuyeron las inversiones.
- El nivel de endeudamiento descendió ya que los productores temían a generar pérdidas más no ganancias.
- La cooperativa no creció en su porcentaje de cartera ya que el modelo económico de nuestro país generaba inestabilidad social y económica.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Cómo incidirá el análisis de la evolución de la cartera de microcrédito, dentro de la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., provincia de Chimborazo?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**País:** Ecuador

**Región:** Sierra

**Provincia:** Chimborazo

**Institución:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

### **MACRO**

La aparición de los microcréditos data de 1974 en la república asiática de Bangladesh. En dicha fecha empezaron a concederse préstamos a corto plazo con un tipo de interés muy bajo, mayoritariamente a mujeres, con pocos recursos y sin posibilidad de acceder a los créditos del sistema bancario tradicional por su alto riesgo de impago y falta de avales. Con estos créditos no se pretendía otra cosa que impulsar proyectos laborales en países en vías de desarrollo, ayudando a sobrevivir a los ciudadanos más desfavorecidos, así como facilitándoles mejores condiciones y desarrollo profesional.

En 1976 fue creado el primer banco conceso de microcréditos, el Banco Gramen en Bangladesh, el cual empezó concediendo microcréditos a los más desfavorecidos, ampliando posteriormente su oferta a préstamos de vivienda, financiación de proyectos de riesgo, textiles, pesca u otras actividades. De esta forma, es a partir de este momento que podemos hablar de microcréditos, “microempresas” que originarían un tejido empresarial de paulatina y creciente consolidación.

Pasados los años, empezó a verse el éxito de este programa ya que la recuperación de las deudas era casi perfecta, y es ahí cuando empezaron a expandirse las entidades oferentes de microcréditos.

### **MESO**

Desde los años 60 en Riobamba han existido cooperativas de distinto tipo, aquí se agrupa gente no solamente esperando que el den un préstamo, sino que también pensando que también pueden aportar con sus criterios y sugerencias para el desarrollo de la cooperativa; l agente quiere participar en el organismo.

En este sentido la cooperativa Riobamba ha tenido una apertura con sus socios, a pesar de los altibajos, como fue en el comienzo que existió un manejo irregular de los fondos; pero a partir de Pedro Morales el cooperativismo de Riobamba asido como el “envidiado”



en el país. En Riobamba existen varias cooperativas de Ahorro y Crédito, aunque sean en muchos casos una pequeña oficina con una sola persona atendiendo o esperando que se logre atraer posibles socios, pues se sigue creyendo que la cooperativa es una solución para resolver situaciones económicas emergentes de las personas o de las familias. También se dice que las cooperativas están intervenido por dinero mal habido, que se está promoviendo la formación de cooperativas para el blanqueo y cosas de esas. La cooperativa Riobamba asido generadora de otras cooperativas dentro de la ciudad que está caminando eficientemente, la gente ve y dice, que si nuestra cooperativa marcha bien entonces nosotros pongamos una nueva.

## **MICRO**

Los socios son los actores principales dentro de la estabilidad económica de la cooperativa, ya que por sus ahorros, créditos e inversiones es que se mantiene en funcionamiento, por ende se ha buscado mejorar los créditos, alargando los plazos y reduciendo las cuotas, con esto se lograra incrementar la colocación de los microcréditos y aportar al desarrollando social.

Dentro de la planificación crediticia se definen objetivos anuales en donde se busca crecer económicamente, de esta forma se convierte en una necesidad relevante analizar cuál ha sido el rendimiento de los microcréditos y definir de qué manera ha aportado al cumplimiento de los objetivos tanto institucionales como sociales.

El sistema financiero en nuestro país ha sido el principal sector afectado y sus resultados se ven reflejados en la disminución del PIB, en el decremento de exportaciones y el cierre de microempresas ya que la inestabilidad económica genero difidencia al país y con esto a los microempresarios en donde el temor a no generar ganancias sino perdidas, afecto directamente al sector financiero ya que su principal consumidor no contaba con el suficiente apoyo económico para cubrir con su deudas a largo plazo.

El principal propósito de esta investigación se basa en analizar el comportamiento que ha tenido los microcréditos dentro de la cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Y con esto definir estrategias y plantear técnicas en donde se logre ayudar al consumidor a contraer una deuda con nuestra institución, ya que el mismo capital contribuirá al

beneficio de las dos partes tanto el productor generando una estabilidad de su emprendimiento y al prestatario a concebir un crecimiento económico dentro de la institución.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.1.3 Objetivo general**

- Analizar la evolución de cartera de microcrédito, en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., provincia de Chimborazo, periodo 2015-2018, para lograr verificar cual ha sido su evolución y de qué forma ayudado al crecimiento de la sociedad y de nuestra institución.

#### **1.1.4 Objetivos específicos**

- Realizar la descripción de los microcréditos durante cada periodo contable.
- Identificar cual ha sido el desarrollo económico que ha cumplido este producto dentro del desenvolvimiento financiero de la institución.
- Elaborar estrategias que permitan el incremento de colocación de microcréditos dentro de los socios de COAC Riobamba.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

- ✓ Tesis de la escuela de Banca y Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja con el tema análisis del comportamiento de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito cacpe – Zamora e implementación de políticas para reducir el riesgo crediticio; en el año 2010.

Las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto, no existe vinculación ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolece el País y una práctica muy común en las entidades bancarias. Es por ello que frente a la inestabilidad y crisis del sistema bancario nacional que atravesó nuestro país el cliente ha demostrado su desconfianza, en especial en los bancos, lo que ha llevado a incrementar la crisis económica del País, por lo que ha sido necesario buscar alternativas para demostrarle al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos. (Aníbal Betancourt, 2010)

#### **Análisis:**

Vemos que las cooperativas son de mayor influencia en nuestro país ya que es donde más confianza tienen las personas ya que se ha ido perdiendo el interés y la confianza en las entidades bancarias.

- ✓ **Tesis** de pontificia universidad Católica del Ecuador Facultad de Economía con el tema Análisis del riesgo microcrediticio de las cooperativas del Ecuador 2002 – 2009 bajo la autoría de Marcelo Alejandro Lastra Moreano.

Esta tesis analiza el riesgo microcrediticio de las cooperativas del Ecuador y las alternativas para establecer coberturas de riesgo de microcrédito, al tomar en cuenta la

cartera vencida y la pérdida de cartera, con lo que se relaciona al retraso de los pagos de cuotas de los créditos como la insolvencia de sus clientes por problemas financieros y de mercado. El objetivo fue efectuar una encuesta para exponer el perfil del microempresario, de igual manera los problemas que presentan los microempresarios y microempresarias para satisfacer su demanda de microcréditos y los principales problemas del sector microfinanciera. En el documento se revisa el sector microeconómico en el Ecuador y cómo reducir los riesgos de crédito a través del uso de programación estadística, así como los potenciales efectos de las industrias o sectores económicos sobre ciertas variables. Así, esta revisión arroja luces sobre las alternativas de establecer coberturas para las cooperativas frente a impagos de sus clientes para el caso ecuatoriano (Marcerelo Lastra, 2007)

### **Análisis:**

Se analiza los riesgos que se dan para que los microempresarios tengan mayor confianza y puedan invertir en la cooperativa y recupere la confianza en la rentabilidad y liquidez de la misma.

- ✓ Artículo científico de Luis Alfredo Castillo Polanco con el tema Determinantes del desempeño de la tecnología del microcrédito individual; departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de la Quintana Roo, México.

Las instituciones de microfinanzas, de manera creciente, han venido incorporando el microcrédito individual a su cartera de préstamos. Se ha afirmado que esto representa una evolución positiva en la misión de las microfinanzas. Para analizar la tecnología del microcrédito individual y su capacidad de contribuir al desarrollo financiando microempresarios, superando las limitaciones del microcrédito grupal, en este trabajo construimos un modelo simple de decisión del prestatario en un contexto de información asimétrica. Concluimos que, a pesar de no haber sido referido en la literatura, el mecanismo crucial para enfrentar los problemas de selección adversa y riesgo moral es el sistema de cobranza; que esta tecnología no es eficiente para ofrecer un producto cuyo costo sea compatible con la rentabilidad media de los micronegocios; por ello no lo utilizan los microempresarios. Mostramos las posibles causas que pueden explicar por

qué esta tecnología es más costosa y riesgosa que la tradicional del microcrédito grupal. (Polanco, 2013)

### **Análisis:**

Los microcréditos se muestran con mayor influencia en nuestro país porque lo que las personas desean ser más emprendedoras y comienzan con su pequeño negocio por eso es que necesitan tener un capital pequeño y de ahí surgen los microcréditos.

A partir de 1970, Riobamba empieza a dar signos de recuperación después de la crisis de la Sociedad Bancaria que trajo graves problemas en las áreas del convivir provincial y por lo tanto empezó a darse la migración de la población hacia Quito y Guayaquil. En este mismo año el Centro de Formación Artesanal OSCUS, localizado en Riobamba, trató de llenar el vacío de capacitación a nivel artesanal para los jóvenes, pero a pesar de que querían ofrecer su ayuda no contaban con la materia prima y las herramientas de trabajo necesarias.

Los directivos de OSCUS, después de varios análisis decidieron conformar una Cooperativa de ahorro y crédito para de esta manera apoyar a los grupos artesanales de la provincia. La decisión fue llevada a cabo debido a que el sector financiero tradicional no brindaba el apoyo necesario para las iniciativas artesanales porque no contaban con suficiente respaldo económico y patrimonial de este segmento poblacional. Para poder iniciar con la creación de la Cooperativa, se incentivó a los alumnos del centro artesanal a tener una visión comunitaria y solidaria. (Adriana Morales, 2013)

Al momento de definir el nombre de la institución, varios nombres empezaron a proponerse, una alternativa era el de denominarle a la Cooperativa como "OSCUS", pero en la ciudad de Ambato había ya una Cooperativa con este nombre, además debía llevar un nombre que sea propio para toda la ciudad y la provincia también. Posteriormente se planteó el nombre de "Chimborazo", pero una mutualista llevaba ya ese nombre. Los directivos buscaban que la Cooperativa tenga un sentido de pertenencia para la población, y por esta razón bautizaron a la Cooperativa con el nombre de la ciudad, para que de esta manera sus socios sientan confianza en su propia institución.

Poco a poco la Cooperativa Riobamba abrió su radio de acción y los docentes y estudiantes de OSCUS podían invitar a que formen parte de la institución artesanos y habitantes de la ciudad. Consecutivamente se llevaron a cabo los trámites necesarios ante el Ministerio de Bienestar Social y finalmente el 12 de octubre de 1978 la Cooperativa Riobamba obtuvo su personería jurídica. Las actividades de la Cooperativa se iniciaron con operaciones de ahorro y crédito para la población chimboracense, se procuraba en toda actividad ganar la confianza de la colectividad, pues a la gente le costaba mucho volver a confiar en instituciones financieras por la crisis que en el pasado las entidades financieras sufrieron.

En el año 1985, la Cooperativa presentaba problemas contables, de dirección, y una administración concentrada. Ante esto, el Ministerio de Bienestar Social estableció la intervención para abril de 1985 con la disposición de liquidarla si no se hallaba viabilidad a la existencia de la entidad. Durante el período de intervención, la Cooperativa mejoró especialmente en la organización interna, en la contabilidad, en la administración y sobre todo logró que los socios detengan el retiro de sus dineros y empiecen a ahorrar. El grupo interventor, demostró un buen desempeño durante este proceso, por este motivo, la Asamblea de socios solicitó que el interventor del Ministerio de Bienestar Social aceptara desempeñarse como Gerente, para que haya continuidad en la reactivación de la entidad.

Es así que luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa Riobamba Ltda. Inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la Cooperativa asume el mando en la organización y reenfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la Cooperativa, credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la institución en la primera y más sólida cooperativa de ahorro y crédito de la Provincia de Chimborazo.

## **2.2. FUDAMENTACION TEORICA**

Los microempresarios constituyen uno de los segmentos principales de los servicios financieros de la Cooperativa, consecuentemente hacia ellos se orienta el trabajo cooperativo, financiando actividades de pequeña magnitud ya que su labor se enfoca a

producir en pequeña cantidad con el fin de generar ganancia, los microcréditos ayudaron al desenvolvimiento de los microempresarios con esto se logró dinamizar la estabilidad económica local y nacional.

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces de cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.(VILLALBA)

## **2.3. FUNDAMENTACION LEGAL**

### **2.3.1 Constitución 2008**

En el Ecuador, en el 2008 se aprobó la nueva constitución Política, el objetivo primordial de esta nueva Constitución era velar por los intereses de la población en su conjunto, logrando así una sociedad más justa y solidaria en la que todos los ecuatorianos sean incluidos en los procesos de cambio que en el Ecuador se llevan a cabo. Esta Constitución también establece un modelo de desarrollo hacia el buen vivir con un sistema social y solidario, y que se cuenta con un sistema financiero popular.<sup>1</sup>

El crédito es un mecanismo esencial de toda economía moderna: permite acceder a la compra de bienes y servicios sin que el adquirente esté obligado a desembolsar su importe en ese mismo instante.

El artículo 283 de la Constitución establece que:

---

<sup>1</sup> En octubre de 2008, entra en vigencia la Constitución Política del Ecuador en la Administración del Ec. Rafael Correa Delgado, con registro Oficial N.º 449.

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre la sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta. Popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Constitución de la República del Ecuador 2008, 2008).

### **2.3.2 Ley de economía popular y solidaria en Ecuador**

El 27 de febrero de 2012, entra en vigencia en el Ecuador la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.<sup>2</sup> La ley está formada de 8 títulos, en los que se abarcan los temas: ámbito; objeto y principios de la ley; economía popular y solidaria; sector financiero popular y solidario; organismos de integración y entidades de apoyo; fomento, promoción e incentivos; relaciones con el Estado; y por último abarca el tema de las obligaciones, infracciones y sanciones. En total la normativa cuenta con 75 artículos los cuales protegen a los sectores comunitarios, asociativos, cooperativistas y a todos aquellos sectores de la economía popular.

Esta ley, entiende a la economía popular y solidaria como:

Forma de organización económica donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, de lucro y acumulación de capital” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012)

---

<sup>2</sup> Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario, entra en vigencia mediante el Registro Oficial N.º 648, bajo la administración del Eco. Rafael Correa.



### **2.3.3 Plan Nacional toda una Vida**

#### **Eje 2 Economía al servicio de la sociedad.**

##### **Subjetivos:**

- **Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria:**

La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico – con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios–; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional.

- **Desarrollar las capacidades productivas y del entorno, para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural**

Las mesas por el agro, así como otros espacios de diálogo relacionados con los sectores rurales y campesinos, han sido claros en la necesidad de promover el desarrollo rural integral y el Buen Vivir, en armonía con las particularidades de estos territorios y su población. La ciudadanía del sector rural demanda tanto un acceso equitativo a la tierra, agua, semillas y demás servicios básicos y servicios sociales, como la vinculación con los medios de producción. En las mesas de diálogo, los ciudadanos han sido enfáticos en señalar la necesidad de priorizar la compra pública a los productores nacionales y de los productos de la zona, como mecanismo de fortalecimiento de la soberanía alimentaria y de la economía social y solidaria, lo que reactiva y fortalece, así, a los sectores productivos rurales del país, teniendo una mirada particular en los procesos de comercialización. (Plan Nacional toda una Vida, 2017)

## **2.4. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.4.1 DEFINICIONES DE CRÉDITOS**

“Permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios”. (Mill, 2015)

Para José LEON BARANDIARAN el crédito es la: “Facultad de exigir el cumplimiento de una obligación de dar, hacer o no hacer” (Leon Barandiaran, 2010)

Ángel Gustavo CORNEJO sostiene que: “La palabra “crédito” incluye no sólo el derecho de cobrar una suma de dinero, sino cualquier derecho o acción contra tercero” (Angel Gustavo Cornejo, 2010)

Ludwig VON MISSES señala refiriéndose al crédito que es el: “Cambio de un bien o servicio presente por un bien o servicio futuro” (misses, 2010)

ENNECCERUS el crédito es el: “Derecho que compete a una persona (el acreedor), para la satisfacción de un interés digno de protección que tiene el primero” (ENNECCERUS, 2010)

El crédito es una continuación del cambio, lo que equivale decir, que es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura.

“La palabra “crédito” incluye no sólo el derecho de cobrar una suma de dinero, sino cualquier derecho o acción contra tercero”

El crédito es un préstamo de dinero a una persona o entidad, que se compromete a devolverlo en un solo pago o en forma gradual (en un cierto plazo, mediante un pago de cuotas). Habitualmente se pacta un interés que compensa al dador del crédito por el tiempo que no dispondrá de ese dinero para utilizarlo para otros fines. (CREDITO, 2007)

#### **2.4.2 PIB**

PIB (Producto Interno Bruto) no es más que la suma total de todos bienes y servicios que produce un país (medidos en dólares \$USD), producidos por empresas nacionales y extranjeras, dentro del territorio nacional de dicho país, que se registran dentro de un determinado período de tiempo, generalmente un año. (TEJERA, 2007)

Producto Interno Bruto es el valor del output (producción) final de todos los bienes (productos y servicios) producidos internamente en una economía durante un determinado período de tiempo (generalmente un año). (NUÑEZ, 2015)

#### **2.4.3 INFLACIÓN**

Aumento generalizado y persistente de los precios de una economía. En el caso peruano se mide a través de la tasa de variación del índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana. Es uno de los principales indicadores económicos pues refleja la existencia de desequilibrios en uno o más mercados. (Witch, 1995)

Fenómeno caracterizado por la elevación persistente y sostenida del nivel general de precios se considera que hay una situación inflacionaria cuando la demanda, expresada en dinero, es superior a la oferta disponible de bienes. La inflación produce efectos nocivos sobre los ingresos y los egresos fiscales, reduciéndolos en términos reales. (Martin, 1998)

La inflación es un incremento en la cantidad de dinero necesaria para obtener la misma cantidad de producto o servicio antes de la presencia del precio inflado. La inflación ocurre porque el valor del dinero ha cambiado, se ha reducido y como resultado se necesitan más dólares para menos bienes. (Blak Leland T. /Tarquin, 2001)

#### **2.4.4 LA EVALUACIÓN**

La evaluación es una actividad inherente a toda actividad humana intencional, por lo que debe ser sistemática, y que su objetivo es determinar el valor de algo. (POPHAM, 1990)

La evaluación es una actividad o proceso sistemático de identificación, recogida o tratamiento de datos sobre elementos o hechos educativos, con el objetivo de valorarlos primero y, sobre dicha valoración, tomar decisiones. (RAMOS, 1989)

“Proceso contextualizado y sistematizado, intencionalmente diseñado y técnicamente fundamentado, de recopilación de información relevante, fiable, y válida, que permita emitir un juicio valorativo en función de los criterios previamente determinados como base para la toma de decisiones.” (FERNANDEZ, 2015)

La evaluación como una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados. (EGG, 2000)

#### **2.4.5 VENTAJAS DE LOS CREDITOS**

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce:

- Aumento de los volúmenes de venta
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de
- los costos unitarios
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir

- bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para
- pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de
- venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios (EGG, 2000)

#### **2.4.6 Desventajas de los créditos**

- La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundaría en el alza de precios, lo que produce inflación. (CORDOVA)

#### **2.4.7 Importancia del crédito**

El crédito permite equilibrar ciertas diferencias sociales, al permitir cumplir ciertas metas antes y de forma más acelerada. A nivel de economía global, la abundancia de crédito en una sociedad es vista como un símbolo de madurez socio-económica (estabilidad política, económica y legal). Para las empresas el crédito muchas veces representa la base para su desarrollo, progreso, innovación, creación y crecimiento. La ausencia de crédito es un problema que se debe corregir si se pretende una economía dinámica. Personas es una forma de acceder a bienes a los cuales, de otra forma, tal vez, no podrían haber accedido.

Además, representa una opción más a la hora de consumir responsablemente. El crédito bien utilizado es una herramienta poderosa.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Fortalezas:</b>    | ¿Cuáles son las características que han logrado que la cooperativa se mantenga en el mercado por 40 años?<br>¿La cooperativa cuenta con los recursos necesarios para afrontar un desequilibrio económico dentro del país?   |
|                       | ¿Los socios son los entes fundamentales en la estabilidad económica de la institución?  |
| <b>Debilidades:</b>   | ¿Cuál es la forma de actuar de la cooperativa ante un desequilibrio económico?<br>¿De qué forma interpreta la institución a la pérdida de interés por parte de los micro productores?<br>¿La baja de oportunidades se da por las adversidades que se le anteponen al consumidor a la hora de contraer una obligación económica? |
| <b>Oportunidades:</b> | ¿El sector en el que opera nuestro servicio es creciente?<br>¿El producto otorgado por nuestra institución cumple con los objetivos personales de los consumidores?<br>¿Existen nuevos mercados en los cuales se podría aprovechar la necesidad del consumidor?   |
| <b>Amenazas:</b>      | ¿Existe la probabilidad de que se genere una nueva caída económica en nuestro país?<br>¿La revalorización del dólar podría ocasionar problemas en la estabilidad económica?<br>¿La competencia desleal tiene influencia directa en la colocación de créditos?   |

## 2.5. IDEA A DEFENDER

El análisis de la evolución de cartera de microcrédito, en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., provincia de Chimborazo, ayudara a identificar los factores que han llevado a la inestabilidad de los microcréditos y a definir cual han sido el comportamiento del mercado económico social de nuestro país.

## **2.6. VARIABLES**

### **2.6.1 Variable Independiente**

Identificar el comportamiento que ha tenido la cartera de crédito durante el desarrollo de la economía nacional.

### **2.6.2 Variable Dependiente**

Análisis de la evolución de cartera de microcrédito durante los periodos 2015-2018.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se aplicará la modalidad de investigación cualitativa ya que se recopilarán datos los mismos que describirán el comportamiento y la evolución de los microcréditos durante los periodos del 2015 hasta el 2018g analizando y definiendo específicamente estrategias que contribuyan a la mayor colocación de cerditos dentro del mercado de consumo.

### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Investigación descriptiva**

Se aplicará este tipo de investigación debido a que describirá los métodos y estrategias utilizadas para la colocación de créditos durante estos periodos.

#### **3.2.2 Investigación de campo**

Se utilizará de manera necesaria ya que nos ayuda a tener información exacta del comportamiento de este producto y así generar de un análisis comparativo.

#### **3.2.3 Investigación documental**

Esta investigación nos ayudara a identificar cual ha sido la evolución y el desenvolvimiento de los microcréditos durante los periodos analizados.



### **3.3. POBLACIÓN**

**Población:** Para Jany, población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”<sup>3</sup>

Como la población es finita se le va a aplicar a todos los oficiales de crédito de la provincia de Chimborazo siendo estos 61, para saber acerca de la evolución de la cartera de microcréditos.

### **3.4. MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1 Métodos**

- **Método Analítico.**

Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas de forma individual.

- **Método Inductivo.**

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Tomado del libro de Metodología de la Investigación para Administración y Economía del Autor Cesar Augusto Bernal pág. 48.

<sup>4</sup> Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales; CÉSAR AUGUSTO BERNAL TORRES; Tercera Edición; PEARSON EDUCACIÓN; 2010.

### **3.4.2 Técnicas**

Se utilizará técnicas para realizar la recolección de la información necesaria para la elaboración del plan estratégico de la carrera, en donde mencionamos las siguientes:

#### **Encuestas.**

La encuesta se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2000)

La presente se va a realizar a los 61 agentes de microcréditos de la provincia de Chimborazo.

#### **Instrumentos**

- **Cuestionarios:** conjunto de preguntas necesaria que permitan recopilar datos que beneficien a la investigación.

### 3.5. RESULTADOS

#### Encuestas aplicadas a los 61 agentes de microcréditos.

##### 1. ¿Cree usted que la cartera de microcréditos ha tenido una evolución durante los últimos 3 años?

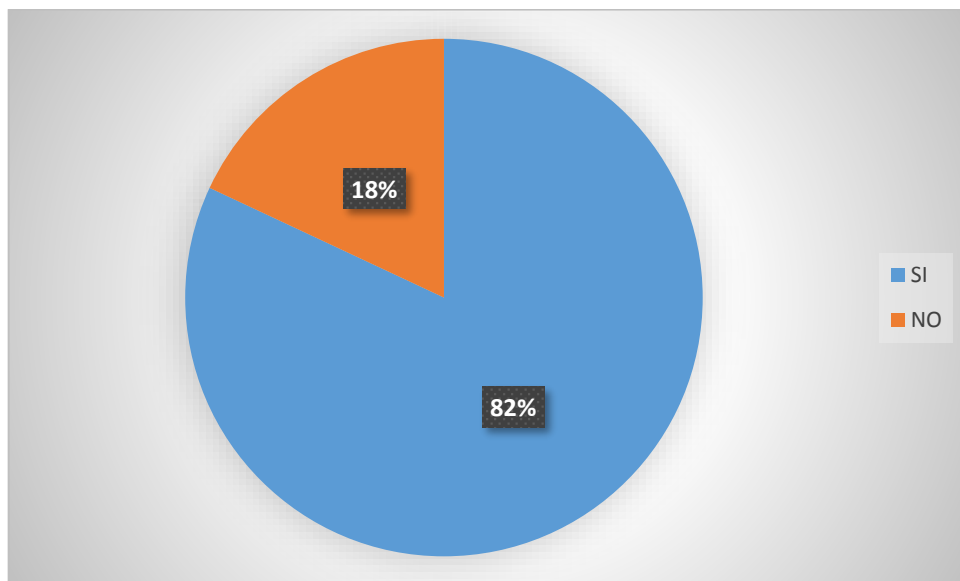
Tabla 1: Evolución del Microcrédito

| RESPUESTAS | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA REALTIVA |
|------------|---------------------|---------------------|
| SI         | 50                  | 82%                 |
| NO         | 11                  | 18%                 |
| TOTAL      | 61                  | 100%                |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 1: Evolución de Microcréditos



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

#### Análisis:

Al aplicar las encuestas a los agentes de crédito acerca de la evolución de los microcréditos el 82% nos dice que si ha evolucionado en cambio el 18% dice que no ha existido ninguna evolución.

## 2. ¿Influye la economía de nuestro país en la colocación de microcréditos dentro del mercado?

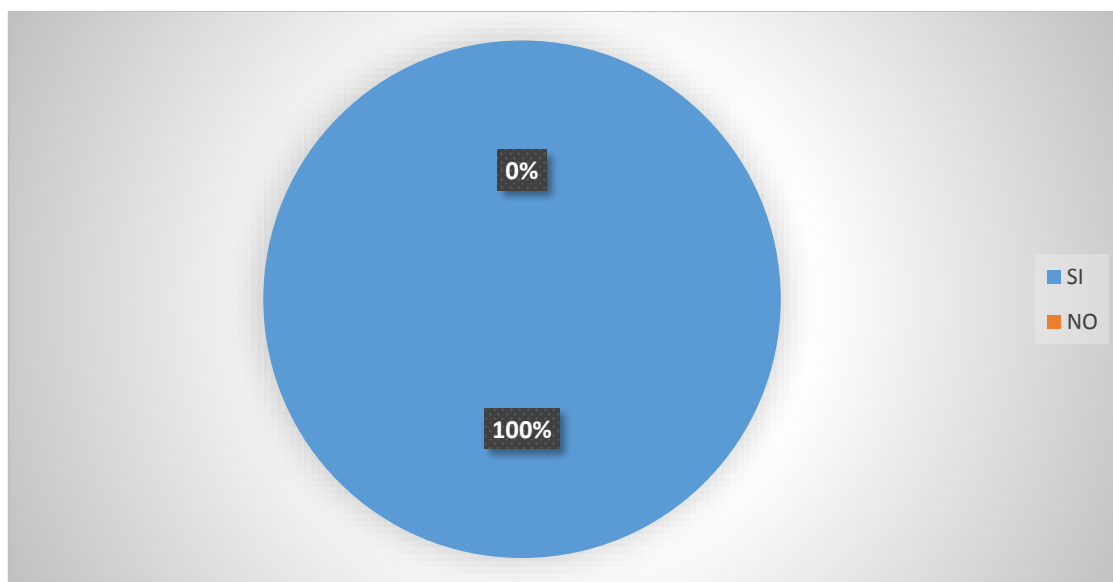
Tabla 2 : Influencia en nuestro país en la colocación de microcréditos

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 61                  | 100%                |
| NO           | 0                   | 0%                  |
| <b>TOTAL</b> | 61                  | 100%                |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 2: Influencia de la economía del país



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

### Análisis:

Al realizar la encuesta a los agentes de crédito acerca que si afecta la economía del país a los microcréditos el 100% nos dice que si porque es una gran influencia en este medio.

### 3. ¿Cuáles cree que son los factores que inciden en la evolución de microcréditos?

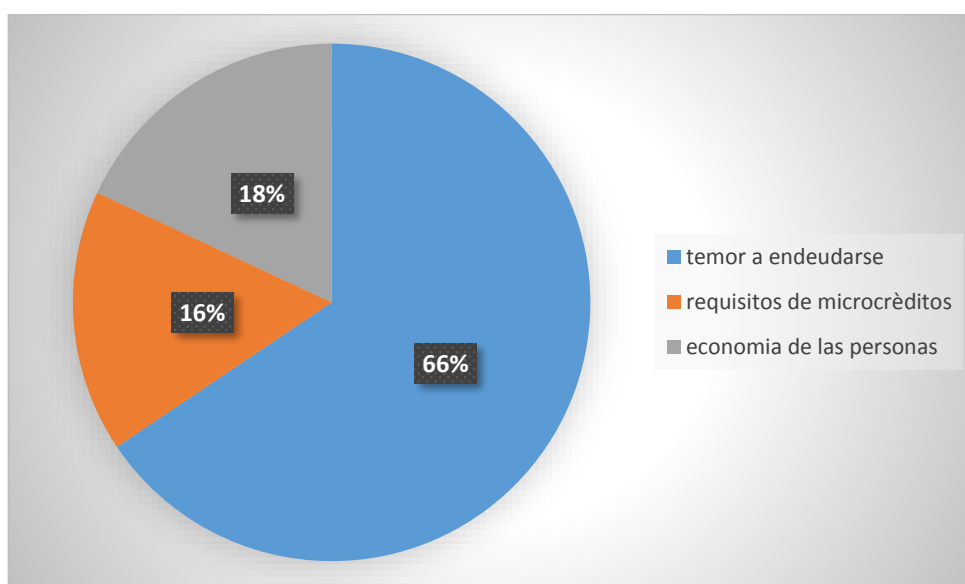
Tabla 3: Factores de Incidencia

| RESPUESTAS                  | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| Temor a endeudarse          | 40                  | 66%                 |
| Requisitos de microcréditos | 10                  | 16%                 |
| Economía de las personas    | 11                  | 18%                 |
| <b>TOTAL</b>                | <b>61</b>           | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 3: Factores de Incidencia



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

#### **Análisis:**

Al aplicar la encuesta a los agentes de crédito en cuanto a los factores que inciden en la evolución de los microcréditos, el 66% nos dice que es por temor a endeudarse, el 16% dice que es por los requisitos que se pide, y el 18% nos dice que es por la economía de las personas.

#### 4. ¿Los microcréditos influyen en el desarrollo económico de la COAC Riobamba?

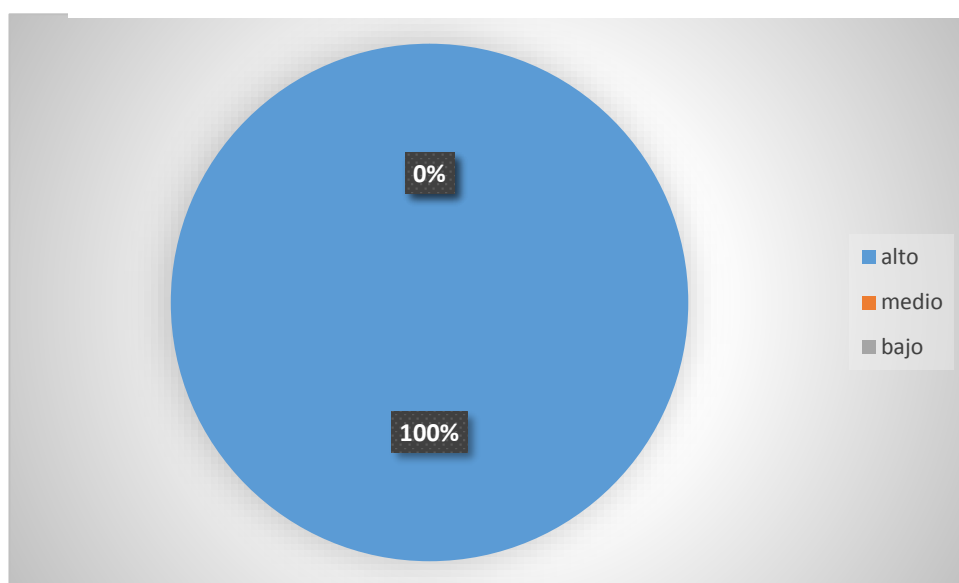
Tabla 4: Influencia en el Desarrollo de la COAC

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| <b>Alto</b>  | 61                  | 100%                |
| <b>Medio</b> | 0                   | 0%                  |
| <b>Bajo</b>  | 0                   | 0%                  |
| <b>Total</b> | 61                  | 100%                |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 4: Influencia en el desarrollo de la COAC



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

#### Análisis:

Al aplicar las encuestas a los agentes de crédito en lo que se refiere a que si los microcréditos influyen en el desarrollo de la COAC Riobamba Ltda. El 100% nos dice que es alto el impacto de este.

**5. ¿Cuán importante es realizar un análisis al alcance económico que posee un socio para acceder a un microcrédito?**

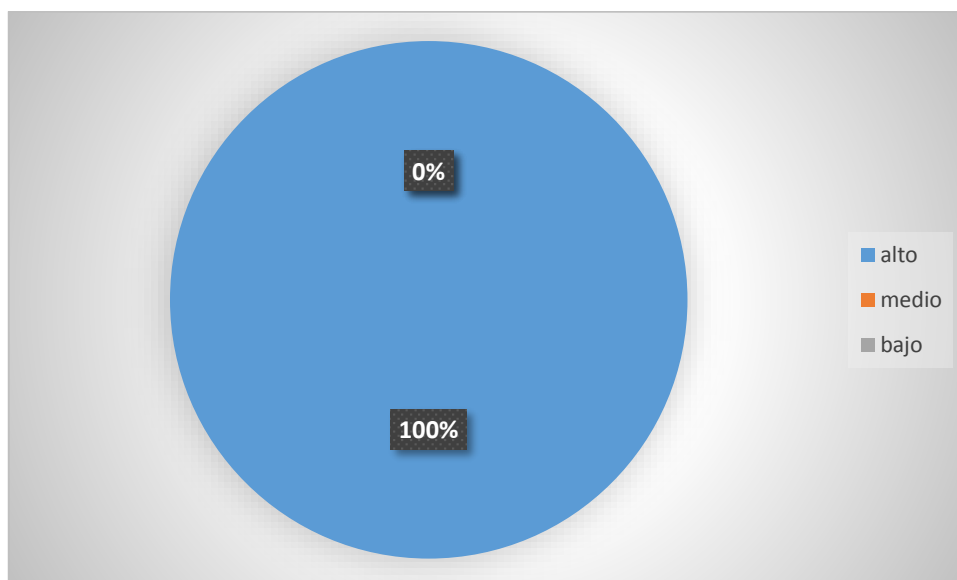
Tabla 5: Alcance económico de los socios

| RESPUESTAS             | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>muy importante</b>  | 61                  | 100%                |
| <b>poco importante</b> | 0                   | 0%                  |
| <b>nada importante</b> | 0                   | 0%                  |
| <b>total</b>           | 61                  | 100%                |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 5: Alcance económico de los socios



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

**Análisis:**

Al aplicar las encuestas a los agentes de crédito en cuanto a la importancia que tiene el análisis del alcance económico del socio que desea pedir un microcrédito el 100% nos dice que es muy importante.

**6. ¿Dentro de la postulación a un microcrédito cuán importante es el trabajo que posee el socio?**

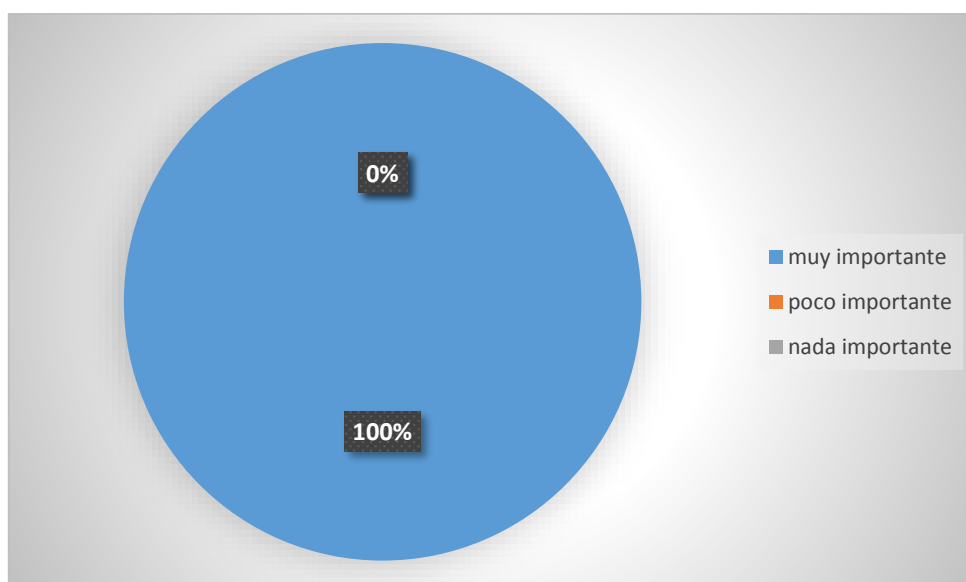
Tabla 6: Importancia del trabajo del socio

| RESPUESTAS             | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Muy importante</b>  | 61                  | 100%                |
| <b>Poco importante</b> | 0                   | 0%                  |
| <b>Nada importante</b> | 0                   | 0%                  |
| <b>Total</b>           | 61                  | 100%                |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 6: Importancia del trabajo del socio



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

**Análisis:**

Al aplicar las encuestas a los agentes de crédito acerca de la importancia del empleo o trabajo que poseen los socios el 100% dice que es muy importante para generar garantía del dinero que se presta.



**7. ¿Considera usted que la COAC Riobamba es competitiva hacia otras cooperativas que oferten el mismo sistema de microcréditos?**

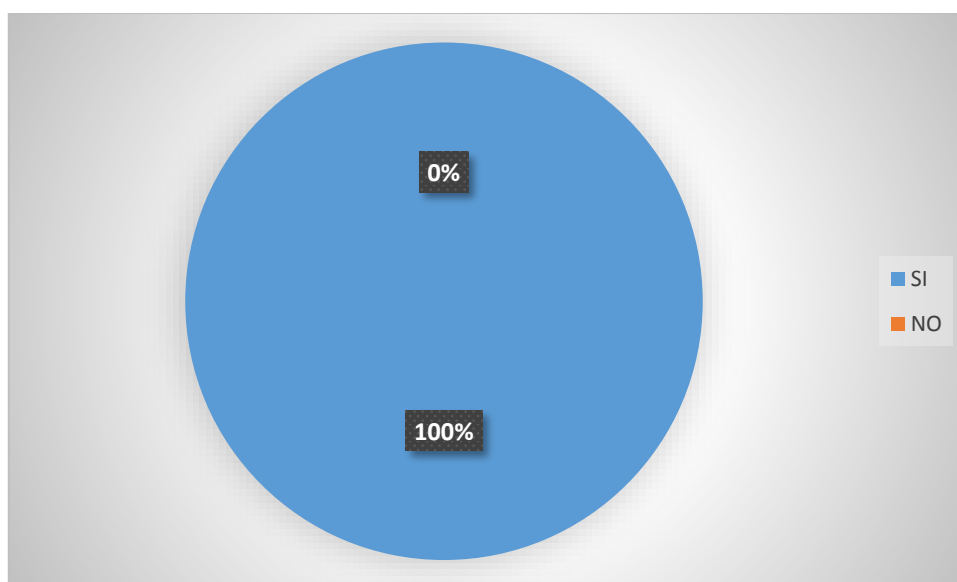
Tabla 7: Competitividad de la COAC

| RESPUESTAS | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|------------|---------------------|---------------------|
| SI         | 61                  | 100%                |
| NO         | 0                   | 0%                  |
| TOTAL      | 61                  | 100%                |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 7: Competitividad de la COAC



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

**Análisis:**

En cuanto la competitividad que tiene la cooperativa hacia otras que oferten el mismo sistema de microcréditos el 100% de los agentes de crédito nos dice que si es competitiva.

**8. ¿Se deberían reducir los requisitos para acceder a un microcrédito y así aumentar la colocación de este producto?**

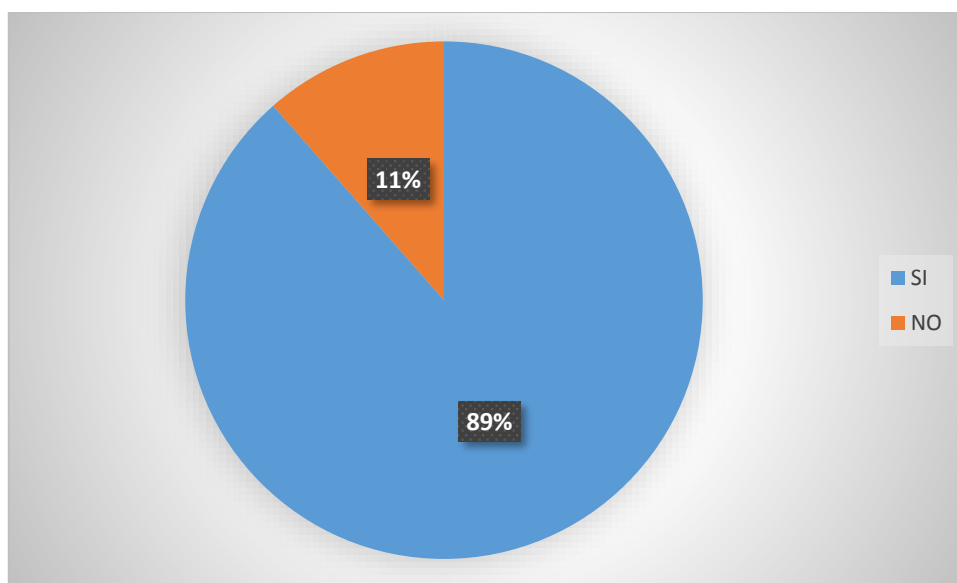
Tabla 8: Reducción de requisitos

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 54                  |                     |
| NO           | 7                   |                     |
| <b>TOTAL</b> | <b>61</b>           |                     |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 8: Reducción de requisitos



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

**Análisis:**

En cuanto a la pregunta acerca de la reducción de requisitos para la otorgación de microcréditos el 89% de los agentes de crédito nos dice que si es factible en cambio el 11% dice que no que ahí está bien.

**9. ¿Considera necesario la ejecución de un análisis de evolución de microcrédito para así generar estrategias que logren incrementar la colocación en el mercado?**

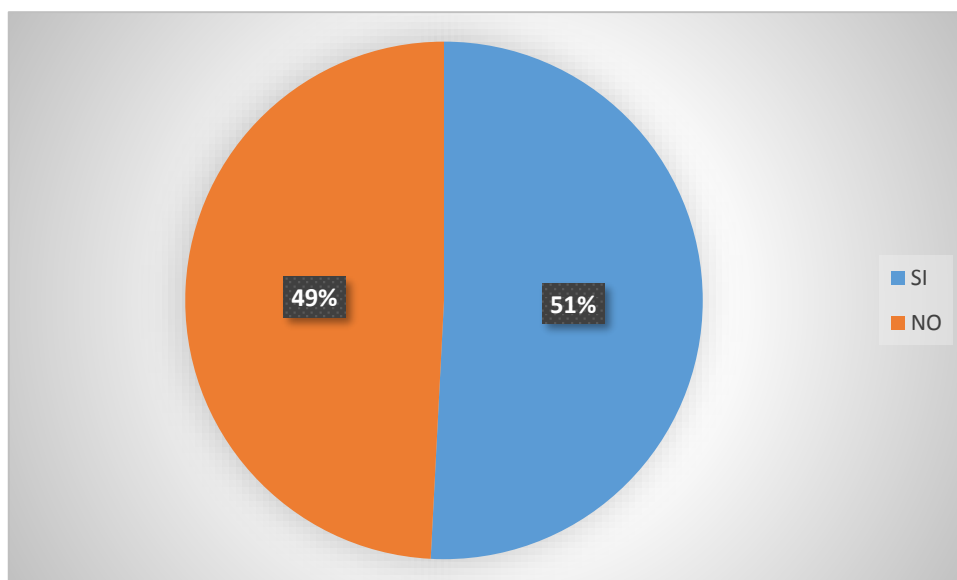
Tabla 9 : Necesidad de un análisis de la evolución del microcrédito

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA ABSOLUTA | FRECUENCIA RELATIVA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 31                  | 51%                 |
| NO           | 30                  | 49%                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>61</b>           | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

Gráfico 9: Necesidad de un análisis de la evolución del microcrédito



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los agentes de crédito

**Elaborado por:** Cristian Diaz

**Análisis:**

Al aplicar la encuesta a los agentes de crédito en lo que se refiere a que si es necesario un análisis a la evolución de microcrédito el 51% dice que si es necesario y el 49% nos dice que no es necesario.

### **3.6. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER**

De acuerdo a las encuestas realizadas a los 61 agentes de crédito de la COAC RIOBAMBA Ltda. Se pudo constatar que es necesario aplicar un análisis a la evolución de la cartera de microcréditos para la ayuda en la competitividad de la misma y por ende para mejorar su rentabilidad y liquidez donde el socio pueda confiar y con esto dar testimonio de eficiencia de la entidad objeto de estudio.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE CARTERA DE MICROCRÉDITO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015–2018.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

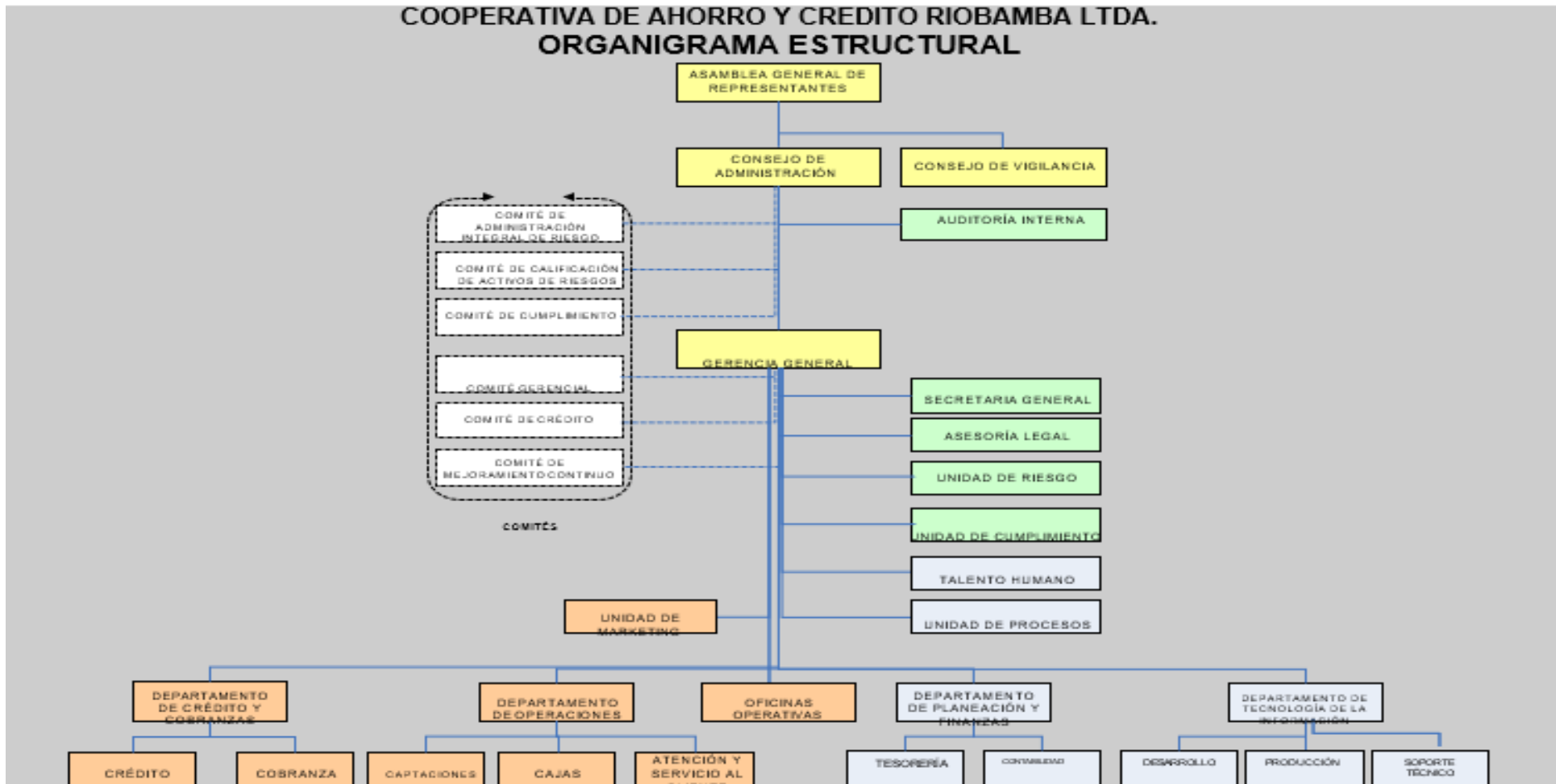
#### **4.2.1 Propuesta del nuevo organigrama estructural**

#### **4.2.2 Organigrama estructural de Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

El organigrama estructural de Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, está definido de la siguiente forma.

La estructura organizativa de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA la integran los siguientes organismos:

Gráfico 10: Organigrama de la empresa



Fuente: COAC Riobamba Ltda.

## **LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES**

Es el máximo organismo directivo de la Cooperativa, la integran 40 representantes elegidos de acuerdo al Reglamento de Elecciones de la Cooperativa, sus funciones constan en el Art. 22 del Reglamento de Constitución. Organización,

Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público y del Estatuto de la Cooperativa en su Art. 25.

## **EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Es el segundo orden jerárquico de la administración, lo integran nueve vocales elegidos por la Asamblea General de Representantes por un período de dos años. Sus funciones constan en el Art. 30 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Art. 30 del Reglamento de Constitución. Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, y en el Estatuto de la Cooperativa, Art. 33.

## **EL CONSEJO DE VIGILANCIA**

Es el organismo de control y supervisión por excelencia, lo conforman cinco vocales elegidos por la Asamblea General de Representantes sus funciones constan en el Art. 36 del Reglamento de Constitución. Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, y en el Estatuto de la Cooperativa, Art. 39.

## **EL GERENTE GENERAL**

Es el representante legal de la Cooperativa, elegido por el Consejo de Administración, en caso de ausencia temporal o definitiva lo subrogará la persona que designe el Consejo de Administración, sus funciones constan en el Art. 39 del Reglamento de Constitución. Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, en el Estatuto de la Cooperativa, Artículo 41.

## **LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES O DE ÁREAS DE SERVICIO**

Son los colaboradores técnicos de la administración, actuarán bajo la orientación y supervisión del Gerente, son responsables de la adecuada planificación, ejecución y coordinación de los servicios que ofrece la Cooperativa. Sus funciones y responsabilidades constan en el Reglamento de personal y Reglamentos que norman los diferentes servicios que presta la cooperativa.

## **DEL PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO**

Lo constituyen las personas encargadas de los servicios de Secretaría, Contabilidad y Servicios Generales, cumplirán sus funciones bajo la orientación y supervisión del Gerente, sus funciones y responsabilidades constan en el Reglamento de Personal y las disposiciones gerenciales.

## **ASPECTOS LEGALES**

La cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA

## **TALENTO HUMANO**

Está conformado por todas aquellas personas que integran o forman parte de la organización. El objeto del Departamento de Recursos Humanos es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, capacitación y desarrollo, en Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, este departamento está en proceso de creación, aunque ya consta en el orgánico desde hace algunos años atrás.

Si las personas no se involucran hay pocas posibilidades de éxito, de ahí, que la Gerencia de Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, trata día a día de mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de la organización mediante la participación y el apoyo de todos sus colaboradores.



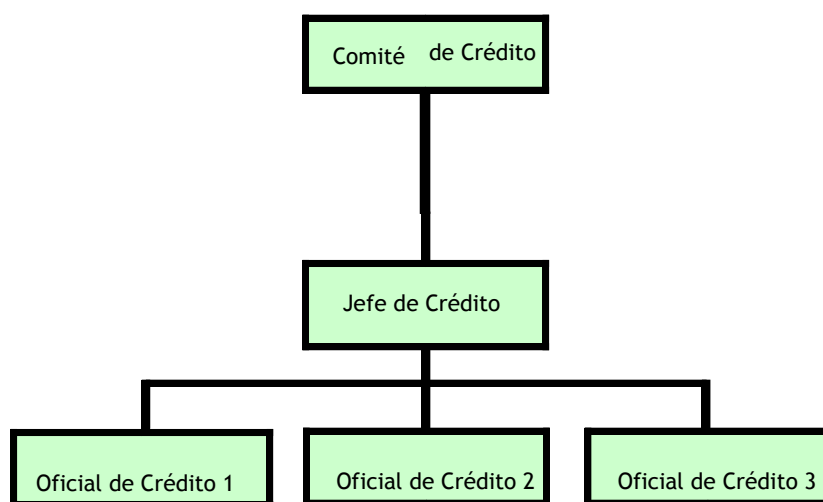
#### 4.2.3 La cartera de crédito en Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA

En Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, las operaciones de crédito se realizan en base al principio de reciprocidad, esto se debe a que para obtener un crédito el socio antes de realizar la solicitud de crédito deposita la décima parte del valor a solicitar lo cual se denomina como encaje, mismo que también puede estar representado por el promedio de captaciones y cualquier otro producto de ahorro que tuviere el socio en la institución durante el último mes. El socio para acceder a un crédito debe además cumplir con otros requisitos que la Cooperativa exige, tales como justificativos de ingresos, documentos personales, garantías, etc.

#### 4.2.4 Organización del departamento de crédito en cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda

El departamento de Crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, cuenta con la siguiente estructura:

Gráfico 1: Organización del departamento de crédito en cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA



**El Comité de Crédito**, está integrado por tres personas, el Gerente General quien lo preside y dos funcionario de la Cooperativa designados por el Consejo de Administración, que en este caso son el señor Tesorero y Jefe de Crédito, el Comité de Crédito, es el

máximo nivel de decisión en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA para resolver sobre solicitudes de crédito en el marco de las políticas definidas por la institución financiera. Según el reglamento interno, el Comité tiene la potestad de aprobar créditos desde los 8.001 hasta los 20.000 dólares.

**La Jefe de Crédito y Cobranzas**, es la responsable de dirigir y controlar la concesión y recuperación de los créditos, conjuntamente con su equipo de oficiales y asistente de crédito. Según el reglamento interno, el Jefe de Crédito tiene la potestad de aprobar créditos de hasta los 5.000 dólares.

**Jefatura de Agencias**, (desempeña la jefatura de crédito en la agencia) es responsable de dar solución a los problemas que pudieran presentarse en el proceso de concesión de un crédito, recomendar y aprobar los créditos dentro de su nivel de aprobación que es de 2.500 dólares.

**Los Oficiales de Crédito**, se denomina oficiales de crédito tanto al asistente como a los oficiales, ya que cumplen con las mismas funciones, estos cumplen con un cronograma de ubicación de créditos de acuerdo a la planificación de la jefatura a la cual reportan. Según el reglamento interno, los oficiales de Crédito tienen la potestad de aprobar créditos de hasta los 2.500 dólares. Los oficiales de crédito se van incrementando de acuerdo al incremento en el número de operaciones de crédito, ya que la recomendación que los asesores nacionales dan para el manejo adecuado de cartera, es que por cada oficial de crédito las operaciones máximas manejadas no vayan más allá de las 450.

Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada, serán aprobadas por el Comité de Crédito y ratificadas o negadas por el Consejo de Administración.

#### **4.2.5 Tipos de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, las operaciones de crédito se guían por la clasificación que la Superintendencia de Bancos exige a las entidades

financieras del país, mismos que establecen las pautas para la gestión de la cartera de crédito, estos son: comercio, consumo, microcrédito y vivienda

**Créditos Comerciales.-** Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

**Créditos de Consumo.-** Son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

**Créditos de Vivienda.-** Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

**Créditos de Microcrédito.-** Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa.

#### **4.2.6 Estructura y análisis de la cartera de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

Corresponde al auditor interno la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos aprobados por el Comité de Crédito, Consejo de Administración y la Gerencia General.

En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, la estructura de la cartera de crédito, esta normada en base a lo que establece el Catálogo Único de Cuentas (CUC) emitido por la Superintendencia de Bancos, que considera los siguientes rubros:

**Cartera por Vencer.-** Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

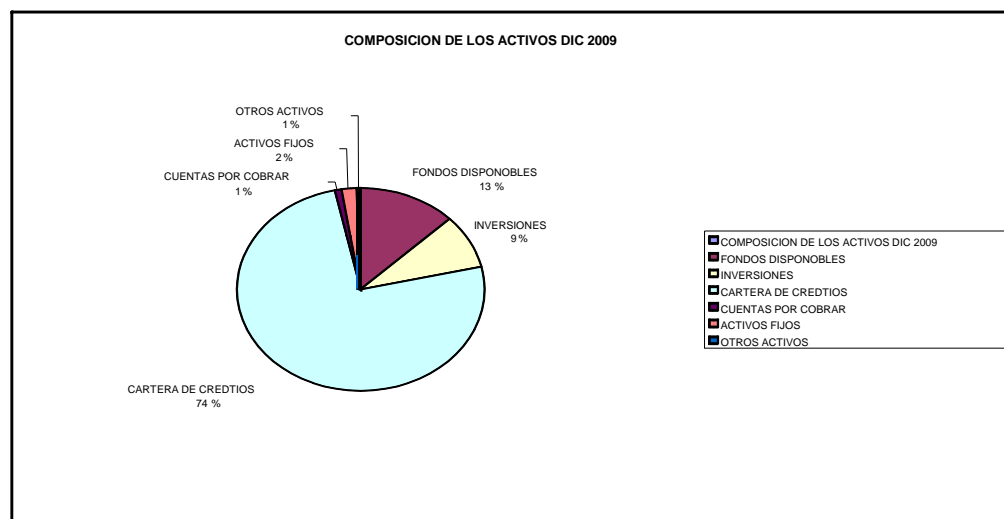
**Cartera Vencida.-** Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa.

**Cartera que no devenga interés.-** Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos.

**Cartera Reestructurada.-** Corresponde a las operaciones de crédito que con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, etc) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del cliente de la Cooperativa.

La cartera de créditos de la cooperativa, mantiene una tendencia de crecimiento positiva. En Diciembre del 2016 la cartera bruta se ubicó en los 10'543.223 dólares, la cual significa un 74% de la composición de los activos, tal como se representa en la siguiente gráfica:

Gráfico 11: Conservación de los activos



Del saldo de cartera, el 54,05% se clasifica como cartera de consumo; el 44,77% como cartera de microcrédito y el 1,18% como cartera de vivienda. Los datos nos indican que actualmente la cooperativa no cuenta con cartera comercial.

En lo referente al indicador cartera en riesgo bruta/cartera total, éste se ubicó en Diciembre del 2016 en el 3,17%, es decir inferior al índice del 3,33% que se registró a fines del 2017. Esta disminución del índice se dio especialmente por la coordinación en el manejo adecuado de cartera sumado a un plan de cobranzas a cargo del departamento de crédito, sumado también a la reciprocidad de los clientes que pagaron sus letras en mora y el crédito de acuerdo a lo pactado.

Las operaciones vigentes de crédito (número de créditos) al final del año 2016 se encuentran en 3.014 en comparación a las 2.809 al 31-12-2008. Vale la pena destacar, que el crecimiento proporcional de la colocación de créditos, en los 12 meses del año tiene una tendencia creciente, es decir que con esto se explica que en todos los meses del 2018 se ubicó un número similar de operaciones de crédito.

#### **4.2.7 Cartera de crédito por vencer**

La cartera de crédito por vencer, denominada también cartera sana, es aquella que aún no ha entrado a un periodo de morosidad, es decir aquí se contabiliza los créditos cuyo plazo no ha vencido. En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, la cartera de crédito vigente al 31-12-2017, suma USD 10'209.218,83.

En el siguiente Tabla, se muestra a la vez, la Subclasificación de la cuenta Cartera de créditos por vencer, que en el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA se encuentra así:

Tabla 10 : Cartera de crédito por vencer

| <b>Subgrupo</b>                                    | <b>Características:</b>   | <b>Monto en<br/>Dólares</b> | <b>Porcentaje<br/>( % )</b> |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------|
| C.C.<br>Consumo x<br>Vencer                        | Créditos otorgados para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios  | 5'561.351,61                | 54 , 47                     |
| C.C. Vivienda x<br>Vencer                          | Créditos para adquisición, construcción o ampliación de vivienda, respaldados por una hipoteca, otorgados para el usuario final | 123.428,82                  | 1 , 21                      |
| C.C.<br>Microempresa x<br>Vencer                   | Créditos otorgados para financiamiento de actividades de pequeña escala.  | 4'520.248,71                | 44 , 28                     |
| C.C.<br>Microempresa<br>reestructurada x<br>Vencer | Créditos refinanciados por problemas de No Pago   | 4.189,69                    | 0 , 04                      |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>USD</b>  | <b>10'209.218,83</b>        | <b>100</b>                  |

#### 4.2.8 Cartera de crédito que no devenga interés

La cartera de crédito que no devenga interés, es aquella que ha pasado a un periodo temporal de vencimiento, y por lo tanto se empieza a tornar en cartera de mayor riesgo, lo cual implica un tratamiento especial respecto a los valores a aprovisionar según lo establecen los porcentajes recomendados. En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, la cartera de crédito que no devenga interés al 31-12-2017, suma USD 241.914,67.

En el siguiente Tabla, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta Cartera de créditos que no devenga interés, que en el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA se encuentra así:

Tabla 11 : Cartera de crédito que no devenga interés

| <b>Subgrupo</b>                                      | <b>Características:</b>   | <b>Monto en<br/>Dólares</b> | <b>Porcentaje<br/>( % )</b> |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------|
| C.C.<br>Comercial que<br>No Devenga<br>Interés       | Créditos otorgados para<br>financiar actividades<br>productivas   | 0.00                        | 0                           |
| C.C.<br>Consumo que<br>No Devenga<br>Interés         | Créditos otorgados para<br>adquisición de bienes de<br>consumo o pago de servicios  | 98.871,78                   | 40 , 87                     |
| C.C. Vivienda<br>que No<br>Devenga<br>Interés        | Créditos para adquisición,<br>construcción o ampliación de<br>vivienda, respaldados<br>por una hipoteca, otorgados<br>para el usuario final | 0,00                        | 0                           |
| C.C.<br>Microempresa<br>que No<br>Devenga<br>Interés | Créditos otorgados para<br>financiamiento de<br>actividades de pequeña escala.  | 143.042,89                  | 59 , 13                     |
| <b>TOTAL</b>   | <b>USD</b>  | <b>241.914,67</b>           | <b>100</b>                  |

#### 4.2.9 Cartera de crédito vencida

La cartera de crédito Vencida, es aquella cartera se encuentra vencida en su pago, lo cual causa de que la provisión que se realiza para efectos de dar cumplimiento a las normativas de control establecidas por los organismos respectivos, sea más elevada en comparación con los rubros anteriores. En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, la cartera de crédito vencida al 31-12-2018, suma USD 92.090,02.

En el siguiente Tabla, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta Cartera de créditos vencida, que en el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA se encuentra así:

Tabla 12 : Cartera de crédito vencida

| Subgrupo                                  | Características:  | Monto en<br>Dólares | Porcentaje<br>( % ) |
|---|---|---------------------|---------------------|
| C.C. Consumo<br>Vencida                   | Créditos otorgados para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios  | 35.888,22           | 38 , 97             |
| C.C. Vivienda<br>Vencida                  | Créditos para adquisición, construcción o ampliación de vivienda, respaldados por una hipoteca, otorgados para el usuario final | 0,00                | 0                   |
| C.C.<br>Microempresa<br>Vencida           | Créditos otorgados para financiamiento de actividades de pequeña escala.  | 55.951,90           | 60 , 76             |
| C.C. Consumo<br>Reestructurada<br>Vencida | Créditos refinanciados por problemas de No Pago   | 249,90              | 0 , 27              |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>USD</b>  | <b>92.090,92</b>    | <b>100</b>          |

#### 4.2.10 Aplicación de indicadores financieros en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA

- **Índices de rentabilidad**

Este índice nos indica, si los resultados que la institución está obteniendo a lo largo de su gestión son aceptables, ya que en los comparables se establece a más de un porcentaje por inflación los posibles riesgos que existen dentro del negocio financiero:

- **Resultados/Patrimonio X 100**

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| RESULTADO DEL EJERCICIO | \$ 374.901,58 |
|-------------------------|---------------|

|            |                |
|------------|----------------|
| PATRIMONIO | \$2'640.989,23 |
|------------|----------------|

$$374.901,58 / 2'640.989,23 \times 100 = 14.19\%$$



La rentabilidad sobre el Patrimonio presenta el 14,19% , al comparar con el índice referencial para cooperativas del tamaño de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA en el año 2009 que es del 12%, este índice es superior con 2,19%, por lo que es aceptable, claro está que este índice mientras más alto es mejor para la institución.

- **Resultados/Activo Total X 100**

RESULTADO DEL EJERCICIO      \$ 374.901,58

ACTIVO TOTAL      \$ 13'311.574.06

$$374.901,58 / 13'311.574.06 \times 100 = 2.81\%$$

La rentabilidad sobre los activos presenta el 2,81%, lo aceptable según los índices comparables es que este sea mayor al 1%, por lo que sí es aceptable, este índice mientras más alto es mejor para la institución.

- **Índices de liquidez**

La liquidez significa, en qué condiciones se encuentra económicamente la Cooperativa para afrontar deudas contraídas con sus clientes y terceros, de tal forma que se la puede calcular tomando en cuenta únicamente los depósitos a corto plazo o también a través de un cálculo estructural es decir tomando otros rubros de mayor importancia:

- **Liquidez ampliada**

(Fondos Disponibles + Inversiones) / Depósitos de Corto Plazo

FONDOS DISPONIBLES      \$ 1'686.720,00

INVERSIONES      \$ 1'175.499, 18

DEPÓSITOS DE CORTO PLAZO      \$ 3'047.401, 00



puntual de acuerdo a lo planificado. Sin embargo, existen diferentes factores que hacen que los clientes no pueden cubrir sus deudas a tiempo, de esta forma se desencadena una cartera en riesgo que causa un perjuicio a las entidades financieras, ya que mientras más alto, mayor será la cantidad que se tienen que provisionar al Gasto y por ende su rentabilidad disminuye.

- **Riesgo crediticio (cartera en mora)**

Cartera Vencida / Cartera Total

CARTERA VENCIDA       \$     92.090,02

CARTERA BRUTA         \$ 10'543.223,52

$$92.090,02 / 10'543.223,52 \times 100 = 0.87\%$$

Lo que significa que la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, al 2009 tiene un índice de morosidad de primera línea aceptable, ya que de acuerdo a los índices comparables para cooperativas de ahorro y crédito de este tamaño es del 1%.

- **Riesgo crediticio (morosidad ampliada)**

Cartera Vencida + Cartera que no Devenga interés / Cartera Total

CARTERA VENCIDA       \$     92.090,02

CARTERA NO DEV. INTERÉS   \$    241.914,67

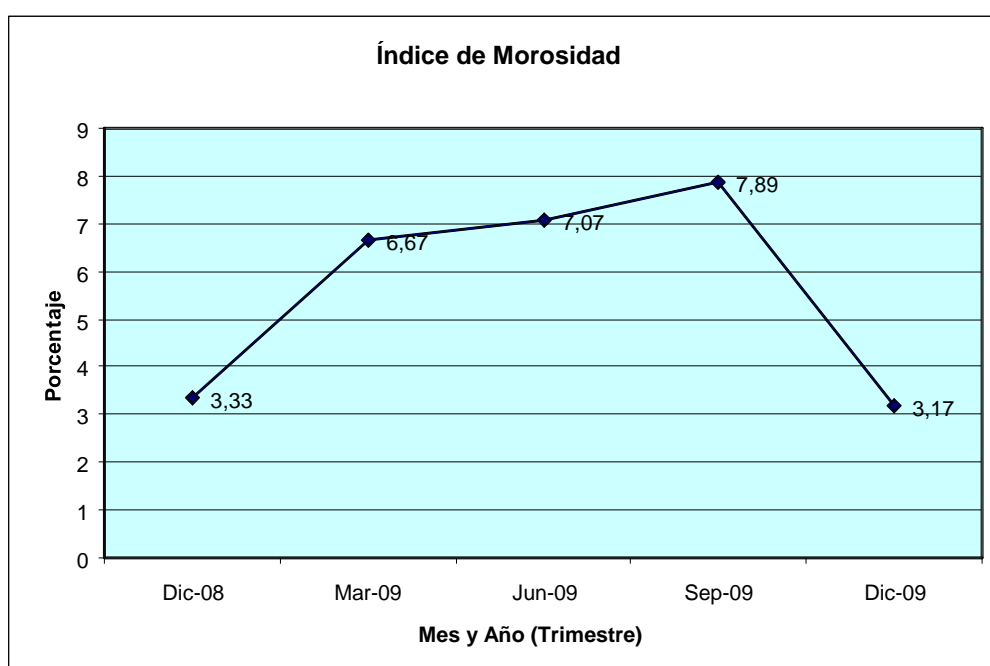
CARTERA BRUTA   \$ 10'543.223,52

$$92.090,02 + 241.914,67 / 10'543.223,52 \times 100 = 3.17\%$$

Este índice mide la verdadera morosidad de la cooperativa, ya que se representa en un sentido más amplio, el que a más de considerar la cartera de crédito vencida, también

considera la cartera que no devenga interés, esto debido a que toda operación de crédito tiene su significado de riesgo. Este índice de morosidad es del 3.17%, siendo superior al índice comparable para cooperativas de ahorro y crédito de este tamaño que se encuentra en el 3%, inclusive si notamos en el siguiente grafico este índice luego de un trabajo de recuperación en el último mes del año 2017 disminuyó, ya que en los meses anteriores se encontraba muy por encima de lo recomendado y por ende el riesgo que tiene la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA es evidente:

Gráfico 12: Índice de Morosidad



#### 4.2.11 Morosidad por tipo de segmento de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA

En el siguiente Tabla se presenta los indicadores de morosidad por cada segmento de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA:

Tabla 13 : Morosidad por tipo de segmento de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA

| Segmento de Crédito | Cartera Vencida | Cartera que no Devenga Int. | Cartera Total  | Índice de Morosidad |
|---------------------|-----------------|-----------------------------|----------------|---------------------|
| Microcrédito        | 55.951,90       | 143.042,89                  | 10´543.223,52  | 1,89 %              |
| Consumo             | 36.138,12       | 98.871,78                   | 10´543.223,52  | 1,28 %              |
| Vivienda            | 0               | 0                           | 10´543.223, 52 |                     |
| Comercio            |                 | 0                           | 10´543.223, 52 |                     |
|                     |                 |                             | Riesgo total   | 3 ,17 %             |

Según el detalle presentado, la mayor concentración de morosidad se establece en el segmento de Microcréditos con un 1,89% seguido del segmento Consumo con el 1,28%, con una morosidad total del 3,17% que es superior al comparable en el año 2017 para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de este tamaño que es Máximo del 3%.

#### **4.2.12 Calificación de activos de riesgo en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

La calificación de los activos de riesgo, según lo determina la Ley, se efectuará para los créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará sobre cada operación. Anexamente se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados para ello las normas señaladas en esta resolución y además, otros factores que la respectiva institución contemple dentro de los manuales operativos y de crédito.

Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar a los activos de riesgo en las distintas categorías e indicar los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:

El proceso de administración de riesgos consiste en lo siguiente:

- La identificación de factores de riesgo
- La cuantificación de pérdidas probables
- El establecimiento de límites de tolerancia al riesgo

- El control de riesgos en la operación
- La optimización riesgo-rendimiento, de acuerdo a la exposición al riesgo deseada por la institución

#### **4.2.13 Proceso para la calificación de activos de riesgo**

En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, el principal Activo de Riesgo es la Cartera de Créditos, por lo que su calificación constituye el procedimiento interno a través del cual la Cooperativa efectúa la valoración de la cartera, teniendo en cuenta las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y las metodologías desarrolladas de manera interna en los diferentes Manuales que la regulan.

#### **4.2.14 Calificación de Créditos de Consumo**

Los créditos de consumo son los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

Para estas operaciones de crédito, se deberá analizar al cliente tomando en cuenta:

La capacidad de pago del deudor

La estabilidad de la fuente de sus recursos, si es proveniente de salarios el Oficial de crédito deberá efectuar la verificación de los mismos, a través de certificaciones del lugar de trabajo.

La calificación de los clientes por créditos de consumo se efectuará en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, pero la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer como vencido.

La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de consumo concedida, en base de los siguientes rangos:

Tabla 14 : Capacidad de pago del deudor

| CATEGORIA            | PERÍODO MOROSIDAD EN DIAS |                  |
|----------------------|---------------------------|------------------|
|                      | MAYOR                     | HASTA            |
| Riesgo normal (A)    |                           | Quince           |
| Riesgo potencial (B) | Quince                    | Cuarenta y Cinco |
| Deficientes (C)      | Cuarenta y Cinco          | Noventa          |
| Dudoso recaudo (D)   | Noventa                   | Ciento Veinte    |
| Pérdida (E)          | Ciento Veinte             |                  |

En el caso de créditos reestructurados, se deberá tener en cuenta el número de veces que la operación haya sido reestructurada, de acuerdo a los siguientes parámetros:

Primera reestructuración como crédito deficiente. Segunda reestructuración, como crédito de dudoso recaudo.

Tres o más reestructuraciones, se lo calificará como pérdida.

#### **4.2.15 Calificación de Créditos para la Vivienda**

Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

Estos créditos se evaluarán en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago y la calificación resultante, se extenderá a la totalidad del monto adeudado (por vencer y vencido).

La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de vivienda concedida, en base de los siguientes rangos:

Tabla 15 : Calificación de Créditos para la Vivienda

| CATEGORIA            | PERÍODO MOROSIDAD EN MESES |                 |
|----------------------|----------------------------|-----------------|
|                      | MAYOR                      | HASTA           |
| Riesgo normal (A)    |                            | Tres            |
| Riesgo potencial (B) | Tres                       | Nueve           |
| Deficientes (C)      | Nueve                      | Doce            |
| Dudoso recaudo (D)   | Doce                       | Veinte y cuatro |
| Pérdida (E)          | Veinte y cuatro            |                 |

#### 4.2.16 Calificación de Microcréditos

Es todo crédito concedido a un prestatario, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

En los microcréditos deberá darse especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los microempresarios, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de ventas o servicios, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Para el otorgamiento de estas operaciones, no se requerirá la presentación del balance general, ni del estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante.

Atenta su naturaleza los microcréditos serán calificados en función de la morosidad en el pago de las cuotas pactadas.

La calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la Cooperativa, teniendo en cuenta los criterios antes señalados, y en base de los siguientes parámetros:



Tabla 16 : Calificación de Microcréditos

| CATEGORIA            | PERIODO MOROSIDAD EN DIAS |         |
|----------------------|---------------------------|---------|
|                      | MAYOR                     | HASTA   |
| Riesgo normal (A)    |                           | Cinco   |
| Riesgo potencial (B) | Cinco                     | Treinta |
| Deficientes (C)      | Treinta                   | Sesenta |
| Dudoso recaudo (D)   | Sesenta                   | Noventa |
| Pérdida (E)          | Noventa                   |         |

En el caso de créditos reestructurados, se deberá tener en cuenta el número de veces que la operación haya sido reestructurada, de acuerdo a los siguientes parámetros:

Primera reestructuración como crédito deficiente.

Segunda reestructuración, como crédito de dudoso recaudo.

Tres o más reestructuraciones, se lo calificará como pérdida.

#### 4.2.17 Análisis de la cartera en relación a los estados financieros

Para realizar el análisis vertical de la cartera de crédito, se tomará en cuenta el balance general con corte al 31 de Diciembre de 2017, que se presenta a continuación:

Tabla 17 : Análisis de la cartera en relación a los estados financieros

| Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA              |               |               |       |       |
|--|---------------|---------------|-------|-------|
| ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 |               |               |       |       |
| DESCRIPCION  | SUBTOTAL      | TOTAL         | %     | %     |
| <b>ACTIVOS</b>   |               |               |       |       |
| FONDOS DISPONIBLES   |               | 1.686.720,00  |       | 12,67 |
| CAJA   | 330.213,03    |               | 2,48  | -     |
| BANCOS Y OTRAS INST. FINANC.                               | 1.350.941,17  |               | 10,15 | -     |
| EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO                                | 5.565,80      |               | 0,04  | -     |
| INVERSIONES  |               | 1.175.499,18  | 8,83  | 8,83  |
| (PROVISION PARA INVERSIONES)                               |               | 11.755,00     | 0,09  | -0,09 |
| CARTERA DE CREDITOS  |               | 10.028.388,44 | -     | 75,34 |
| CARTERA DE CREDITOS POR VENCER                             | 10.209.218,83 |               | 76,69 | -     |
| CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES                             | 241.914,67    |               | 1,82  | -     |
| CREDITOS VENCIDOS  | 92.090,02     |               | 0,69  | -     |
| (PROVISION PARA CREDITOS INCOB.)                           | -514.835,08   |               | -3,87 | -     |
| CUENTAS POR COBRAR   |               | 117.649,76    | -     | 0,88  |

|   |               |                       |               |               |
|---|---------------|-----------------------|---------------|---------------|
| INTERESES POR COB. INVERS.                    | 3.330,55      |                       | 0,03          | -             |
| INT.POR COB. CARTERA DE CRED                  | 76.598,86     |                       | 0,58          | -             |
| PAGOS POR CUENTA DE CLIENT.                   | 41.835,58     |                       | 0,31          | -             |
| CTAS. POR COBRAR VARIAS                       | 11.958,42     |                       | 0,09          | -             |
| (PROVISION PARA CTAS POR COBRAR)              | -16.073,65    |                       | -0,12         | -             |
| PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO                     |               | 237.590,48            | -             | 1,78          |
| TERRENOS                                      | 6.187,34      |                       | 0,05          | -             |
| EDIFICIOS                                     | 185.362,91    |                       | 1,39          | -             |
| CONST. EN CURSO                               |               |                       | -             | -             |
| MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFC              | 97.320,30     |                       | 0,73          | -             |
| EQUIPOS DE COMPUTACIÓN                        | 184.255,27    |                       | 1,38          | -             |
| UNIDADES DE TRANSPORTE                        | 4.401,74      |                       | 0,03          | -             |
| OTROS   | 11.639,06     |                       | 0,09          | -             |
| (DEPRECIACIÓN ACUM. ACT. FIJOS)               | -251.576,14   |                       | -1,89         | -             |
| OTROS ACTIVOS                                 |               | 77.481,20             | -             | 0,58          |
| INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES     | 18.391,50     |                       | 0,14          | -             |
| GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS                    | 1.206,31      |                       | 0,01          | -             |
| GASTOS DIFERIDOS                              | 11.582,65     |                       | 0,09          | -             |
| MATERIALES, MERC. E INSUMOS                   | 23.149,89     |                       | 0,17          | -             |
| OTROS   | 23.433,47     |                       | 0,18          | -             |
| 1999 (PROVISION VALUACION INVEDRS. ACCIONES)  | -282,62       |                       | -0,00         | -             |
| <b>TOTAL, ACTIVOS USD</b>                     |               | <b>13.311.574,06</b>  | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> |
| <b>PASIVOS</b>                                |               |                       |               |               |
| DEPÓSITOS A LA VISTA                          |               | -4.513.296,92         |               | 42,30         |
| DEPÓSITOS A PLAZO                             |               | -3.835.621,90         |               | 35,95         |
| DEPÓSITOS RESTRINGIDOS                        |               | -924.360,61           |               | 8,66          |
| CUENTAS POR PAGAR                             |               | -750.580,64           |               | 7,03          |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS                      |               | -613.459,29           |               | 5,75          |
| OTROS PASIVOS                                 |               | -33.265,47            |               | 0,31          |
| <b>TOTAL PASIVOS USD</b>                      |               | <b>-10.670.584,83</b> |               | <b>100,00</b> |
| <b>PATRIMONIO</b>                             |               |                       |               |               |
| CAPITAL SOCIAL                                |               | -1.786.418,09         |               | 67,64         |
| APORTES DE LOS SOCIOS                         | -1.786.418,09 |                       | 67,64         | -             |
| RESERVAS                                      |               | -734.964,76           | -             | 27,83         |
| LEGALES                                       | -329.370,26   |                       | 12,47         | -             |
| ESPECIALES                                    | -294.226,25   |                       | 11,14         | -             |
| OTRAS   |               |                       | -             | -             |
| REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO                 | -111.368,25   |                       | 4,22          | -             |
| OTROS APORTES PATRIMONIALES                   |               | -119.606,38           | 4,53          | 4,53          |
| <b>TOTAL PATRIMONIO USD</b>                   |               | <b>-2.640.989,23</b>  | <b>100,00</b> | <b>100,00</b> |
| <b>TOTAL GENERAL PASIVOS Y PATRIMONIO USD</b> |               | <b>-13.311.574,06</b> |               |               |

- Del total de los Activos (100%) el mayor porcentaje con un 75,84% está constituido por el rubro Cartera de Crédito, es decir se encuentra dentro de los parámetros normales sugeridos por la Superintendencia de Bancos, que es entre el 70 al 75%, lo que significa que la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA tiene una concentración normal de cartera.

- Por otro lado y con un 12.67% está el rubro Fondos Disponibles, mismo que se encuentra representado por las cuentas Caja Bancos, es decir todos los fondos líquidos o disponibles que se encuentran en la Bóveda de la Cooperativa, así como depositado en otras entidades financieras.
- El rubro Propiedad Planta y Equipo, representa el 1.78% con respecto al total de activos, demostrando este comportamiento de que la cooperativa no posee activos improductivos en mayor porcentaje.
- Por último, el menor porcentaje respecto al 100% de los activos, se encuentra en el rubro “Otros Activos” con el 0,58%, es decir inferior al 1%, mismo que está representado por: inversiones en acciones y participaciones, gastos y pagos anticipados, gastos diferidos, materiales, mercaderías e insumos.

Si de este análisis vertical, tomamos en cuenta únicamente el rubro de cartera, obtenemos los siguientes resultados;

Tabla 18 : Análisis vertical, tomamos en cuenta únicamente el rubro de cartera

| <b>CARTERA DE CRÉDITOS ( EN USD )</b> |                 |                      |          |              |
|---------------------------------------|-----------------|----------------------|----------|--------------|
| <b>DESCRIPCION</b>                    | <b>SUBTOTAL</b> | <b>TOTAL</b>         | <b>%</b> | <b>%</b>     |
| CARTERA DE CRÉDITOS POR VENCER        |                 | <b>10.209.218,83</b> |          | <b>96,83</b> |
| CONSUMO                               | 5.561.351,61    |                      | 54,47    |              |
| VIVIENDA                              | 123.428,82      |                      | 1,21     |              |
| MICROEMPRESA                          | 4.520.248,71    |                      | 44,28    |              |
| REESTRUCTURADA                        | 4.189,69        |                      | 0,04     |              |
| CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS        |                 | <b>241.914,67</b>    |          | <b>2,29</b>  |
| CONSUMO                               | 98.871,78       |                      | 40,87    |              |
| VIVIENDA                              | -               |                      | -        |              |
| MICROEMPRESA                          | 143.042,89      |                      | 59,13    |              |
| REESTRUCTURADA                        | -               |                      | -        |              |
| CRÉDITOS VENCIDOS                     |                 | <b>92.090,02</b>     |          | <b>0,87</b>  |
| CONSUMO                               | 35.888,22       |                      | 38,97    |              |
| VIVIENDA                              | -               |                      | -        |              |

|                |           |  |       |  |
|----------------|-----------|--|-------|--|
| MICROEMPRESA   | 55.951,90 |  | 60,76 |  |
| REESTRUCTURADA | 249,90    |  | 0,27  |  |

La cuenta Cartera de Crédito por Vencer, también denominada la cartera sana o productiva, representa el 96,83% con un total de USD 10'209.218,83, de los cuales el mayor volumen se encuentra ubicado en crédito de consumo (54,47%) y microempresa (44,28%).

La cartera que no devenga interés, es decir aquella cartera que no está siendo recuperada a tiempo, significa el 2,29% con un total de USD 241.914,67 del total de cartera, de la cual un 40,87% pertenece a Consumo y un 59,13 a Microcréditos.

En cuanto a la cartera de crédito VENCIDA, que es aquella que tiene el mayor riesgo ya que se encuentra sin pagar por mucho tiempo e inclusive muchos de estos créditos vencidos se encuentran en trámite de recuperación judicial, es de USD 92.090,02, que significa el 0,87%, de los cuales el mayor porcentaje (60,76%) son Microcréditos y la diferencia es de Consumo (38,97%).

Como se explicó anteriormente, el porcentaje de cartera vencida al cierre del ejercicio económico 2017 es aceptable, sin embargo no son aceptables y por el contrario muestran gran riesgo los porcentajes que se mantuvieron durante diferentes meses del año 2017, tornándose en una cartera preocupante, inclusive al observar el Tabla anterior nos damos cuenta de que en la Cartera de Créditos por Vencer, así como en la VENCIDA, se mantiene porcentajes en el rubro REESTRUCTURADA por 0,04 y 0,27%, lo cual significa, que ya se procedió a la negociación de créditos en mora, los cuales a pesar de haberseles dado una nueva oportunidad de pago, están nuevamente en mora, esto sumado al 3,17% con que cierra el ejercicio, significa de que el rubro cartera en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA necesita de la implementación de políticas sanas que reduzcan el riesgo de posibles pérdidas en el no cobro de créditos otorgados.

#### **4.2.18 Implementación de políticas para reducir el riesgo Crediticio en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

El Riesgo es visto como algo negativo. La definición de riesgo es directamente una “Exposición al peligro”. Así mismo, mientras que por un lado el Riesgo significa presencia de peligro, también es conductor hacia mejores oportunidades para las Cooperativas de ahorro y crédito, ya que en su mayor porcentaje se presenta en el grupo 14 Cartera de Crédito, y este es el que genera los mayores ingresos para su sostenibilidad y progreso. Por lo tanto, el riesgo es la mezcla de peligro y oportunidades. Sin embargo, es un proceso inevitable de los procesos de toma de decisiones (de inversión).

- **Políticas de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

Entre las principales políticas que se aplican para la concesión del crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, tenemos las siguientes:

**a) Términos Básicos:**

**Encaje.** - Monto que los socios deberán mantener en la Cooperativa, se constituye en un tipo de garantía.

**Garantía Solidaria.** - Mecanismo a través del cual se reemplaza el requisito de una garantía hipotecaria o prendaria, por una que tiene como base la responsabilidad de un grupo.

**Oficial de Crédito.** - Son quienes orientan a los clientes a realizar la gestión del crédito.

**Prestamista.** - Se refiere a la Cooperativa, que da dinero a sus clientes en calidad de préstamo.

**Prestatario.** - Se refiere a los clientes de la Cooperativa que reciben dinero en préstamo con la obligación de devolverlo.

**Reestructuración.** - Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito entre el cliente y la Cooperativa, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito y se instrumenta a través de una nueva operación de crédito.

**Pagare.** - Documento que garantiza el pago del crédito, ante una posible demanda judicial para su recuperación.

**b) Ámbito de Aplicación:**

Son cuatro los segmentos que establece la SBS: Comercio, consumo, vivienda y microcrédito, sin embargo, la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA orienta sus operaciones a los segmentos que se describen a continuación:

**Créditos de Consumo.** - Son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

**Créditos de Vivienda.** - Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda.

**Créditos de Microcrédito.** - Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios.

La Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, se otorga únicamente los segmentos de crédito de: Consumo, Vivienda y Microcrédito.

**PRÉSTAMO INMEDIATO.** - Se entrega al socio que no mantiene deudas directas, ni deudas indirectas en mora. Se concede sin garante hasta un monto equivalente al 90% de sus haberes tanto en ahorros, certificados de aportación y plazo fijo.

**PRÉSTAMO EMERGENTE.-** Se concede con garantías personales o reales, cuyo monto será fijado por el Consejo de Administración mediante resolución, actualmente el monto máximo es de USD 5.000 hasta 24 meses plazo, con amortización mensual, a una tasa activa del 15%.

**PRÉSTAMO ORDINARIO.-** Son aquellos encaminados, a financiar actividades para las que el socio requiera. Los montos tasas y plazos serán fijados por el Consejo de Administración. Actualmente el monto máximo es de USD 30.000 hasta 60 meses plazo, con amortización mensual, a una tasa activa que fluctúa entre el 15 al 19%.

**PRÉSTAMO FIDEICOMISO.-** Son aquellos destinados a financiar cualquier tipo de inversión y se entrega solamente bajo convenio, con determinada Persona Jurídica con la cual el socio tenga relación de dependencia, vía descuento a Rol. Actualmente el monto máximo es de USD 30.000 hasta 60 meses plazo, con amortización mensual, a una tasa activa del 15 %.

**PRÉSTAMO PROGRUPO.-** Son aquellos destinados a financiar actividades productivas, donde se concede hasta USD 5.000 en grupos afines de hasta 5 personas, con garantías solidarias.

**c) SUJETOS DE CRÉDITOS:**

Los sujetos de crédito de la Cooperativa deberán cumplir con las siguientes características generales:

Tabla 19 : Sujetos de créditos

| DEFINICIÓN               | CARACTERÍSTICAS   |
|--------------------------|---|
| Personas Naturales       | Socios activos hombre o mujer   |
| Personas jurídicas       | Agrupaciones reconocidas jurídicamente  |
| Edad                     | Mínimo 21 años y máximo 70 años   |
| Nacionalidad             | Ecuatoriano o Extranjero con residencia en el país de mínimo 1 año  |
| Actividades              | Personas Naturales o Jurídicas dedicadas a actividades de Comercio, Producción o Servicio, Asalariado, ingresos por honorarios, rentas, jubilación                |
| Estabilidad laboral      | Mínimo de un año  |
| Estabilidad domiciliaria | Mínimo 1 año. Para el caso de policías y militares se tomará en cuenta el plazo de permanencia residual en la provincia.  |
| Calificación crediticia  | A y B de acuerdo a calificación del buró de crédito, no es necesario experiencia crediticia. No tener créditos vencidos como titular o garante en la Cooperativa. |
| Respaldo patrimonial     | Bienes inmuebles, muebles (vehículos, maquinaria, etc.)   |

**d) TIPOS DE GARANTIAS:**

**Quirografaria.-** Corresponde a la garantía constituida, con la sola firma del prestatario.

**Prendarias.-** Es aquella garantía real constituida sobre un bien mueble para asegurar el cumplimiento de una obligación por parte del deudor de la cooperativa.

**Hipotecarias.-** Corresponde a la garantía real ofrecida por los clientes con relación a un bien

**Sobre inversiones.-** Es aquella garantía que se constituye a partir de las inversiones que mantiene el cliente en la cooperativa.



- **Condiciones del crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

Se refieren al cumplimiento de políticas y procedimientos que los distintos socios y funcionarios de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA deberán observar durante el proceso del crédito, con los siguientes propósitos:

- Proporcionar servicios y productos de créditos competitivos a los clientes.
- Establecer controles y procedimientos que permitan mantener bajos niveles de cartera vencida y garantizar la producción sana de ingresos.
- Constituir las provisiones requeridas por la cartera en riesgo, a fin de mantener la solvencia de la Cooperativa.
- Establecer una guía al personal relacionado con la administración del crédito, a fin de hacer este proceso más seguro, competitivo y rentable.

A la vez la Jefatura de Crédito y Cobranzas es quien presenta a la Gerencia General y al Consejo de Administración, de manera mensual la colocación de las operaciones de crédito por producto, informando respecto de factores que pudieran estar afectando negativamente a la distribución de los productos ofrecidos por la cooperativa.

La modificación a las condiciones de un producto que es ofertado por la Cooperativa deberá ser aprobada por el Consejo de Administración en función de un informe presentado por la Gerencia General y el Departamento de Crédito, señalando las justificaciones del caso y las expectativas de mejora en la colocación del producto. La colocación de nuevos productos en el mercado, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración en función de un informe presentado por la Gerencia General y el Departamento de Crédito, el cual deberá contener como mínimo las siguientes definiciones:

- Nombre del Producto
- Sector económico al que está dirigido
- Monto máximo

- Plazo
- Encaje
- Tasa Activa
- Garantías
- Amortización
- Expectativas de colocación en dólares
- Expectativas de ingresos en dólares

En la actualidad los créditos tienen las siguientes condiciones:

Tabla 20 : Actualidad los créditos

| PRÉSTAMOS   |          |                    |           |                         |  |
|-------------|----------|--------------------|-----------|-------------------------|--|
| CONDICIONES |          | INMEDIATO          | EMERGENTE | ORDINARIO Y FIDEICOMISO | PROGRUPO   |
| Monto (USD) | Máximo   | 90%, AH C.A. , DPF | \$ 5.000  | \$ 30. 000              | \$ 5.000 Hasta 1.000 por miembro hasta 5 por grupo |
| Plazo       | ( meses) | Negociable         | 24        | 60                      | 24   |
| Encaje      | A        | Sin encaje         | 10X1      | 10X1                    | 10 X 1   |
|             | B        | Sin encaje         | 9X1       | 9X1                     | 9 X 1  |
|             | C        | Sin encaje         | 8x1       | 8x1                     | 8 x 1  |
| Tasa        | (TMC)    | 15%                | 15%       | 15 al 19%               | 19 %   |

|              |  |
|--------------|--|
| Amortización | Mensual  |
| Comisiones   | 1 % retención para Certificados de Aportación del Socio<br><br>1 % para Seguro de desgrávame del crédito concedido |

- **Requisitos básicos para la concesión de un crédito**

Entre los más importantes tenemos:

- 1.- Tener depositado el encaje por el tiempo establecido (30 días)
- 2.- Copia de las Cédulas del solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes
- 3.- Copia del Certificado de Votación del solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes
- 4.- Justificativos de los Ingresos
- 5.- Croquis del domicilio deudor y garantes
- 6.- En caso de que el socio prestatario se encuentra separado, es importante que exista: disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que debe demostrar con la marginación respectiva en la partida de matrimonio otorgada por el registro civil.

En los créditos con garantía hipotecaria se adjuntará también:

- Original de certificado del registro de la propiedad vigente
- Copia certificada del original de la escritura pública del bien inmueble
- Fotografías del bien inmueble: de frente, de costado e interior.
- Si la propiedad ha sido adquirida por sucesión o por causa de muerte, presentar copia certificada de la sentencia de posesión efectiva.

- Certificado de impuesto a la herencia o donación si fuere el caso.
- Informe de inspección del Perito evaluador de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA
- **Legalización del crédito**

Es responsabilidad del oficial de crédito informar al socio el resultado del proceso antes de su desembolso, esto para su respectiva aceptación o negación, bajo el siguiente esquema:

1. Informar al socio de las condiciones en las que fue aprobado el préstamo y el detalle de los valores acreditados, y le entregará las copias de los documentos generados con el desembolso de la operación.
2. Hacer firmar al cliente, garantes y cónyuges, los documentos legales de respaldo de la operación crediticia, el pagaré, la hoja de desembolso, la tabla de amortización y los formularios del CONSEP.
3. Ingresar al sistema la información complementaria referente a la actualización de fecha de desembolso, la fecha de pago y cobros autorizados procedentes a la acreditación del monto del préstamo en la cuenta del cliente.

Los desembolsos se efectuarán únicamente cuando se cuente con toda la documentación de respaldo, garantías constituidas y las aprobaciones crediticias aplicables. Los desembolsos se efectuarán luego de haber registrado la operación en la contabilidad de la Institución.

#### **4.2.19 La cobranza**

Al igual que el crédito es sinónimo de confianza, trae consigo también al “Riesgo” mismo que sucede por el no pago de acuerdo a lo pactado, es ahí cuando entra en acción la Cobranza. Existen muchas definiciones de varios autores, a continuación, se presenta una que resume los criterios más importantes:

La cobranza es la recepción de fondos o valores a la prestación de bienes, servicios o efectos que la representen para su pago de cualquier obligación, factura o documento válido, como también promesa de pago, para su efectivización en el lugar o entidad que son pagaderos.

En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA la cobranza sucede si vencido el plazo de cada una de las cuotas negociadas, el cliente no cancela lo que estuviere adeudando, para lo cual se recurrirá a ella con la finalidad de recuperar la deuda pendiente, que ha concedido la empresa a sus clientes, así mismo y de acuerdo al tiempo de mora o vencimiento, se establecerá el tipo de diligencia de cobranza, como se explica a continuación:

- **Políticas de cobranza**

Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el crédito. Se basan en normas convenientes de actuación oportuna para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como “irrecuperable” a perjuicio de la empresa.

En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, las principales políticas en las cuales se basa la cobranza, son las siguientes:

**Acciones Preventivas.-** Las acciones para recuperación preventiva incluyen llamadas telefónicas o visitas al cliente en su lugar de trabajo o domicilio, con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del cliente, pudiendo encontrar los siguientes casos:

- Clientes que descuidan la fecha de vencimiento
- Clientes que temporalmente se atrasan, pero generalmente realizan el pago
- Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones geográficas
- Clientes que siempre se atrasan

- Clientes que involuntariamente se atrasan por la situación económica de las empresas o el lugar donde desempeñan su trabajo
- Clientes que deliberadamente incumplen con el pago
- Clientes que no pagan porque su situación económica no lo permite

Cada uno de estos casos es analizado en forma independiente, con la finalidad de tomar una decisión definitiva de cobro.

- **Proceso de recuperación de créditos en Mora:**

Cada oficial de crédito, es responsables de la Concesión y también consecuentemente de las actividades de recuperación de cartera en mora, con diferentes tipos de acciones:

**Cobranza administrativa:** son las actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora y recordatorios.

**Cobranza operativa:** consiste en las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple tanto al cliente como al garante.

**Cobranza prejudicial:** se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

**Cobranza judicial:** Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado.

A continuación, se resume el tiempo de espera en cada tipo de cobranza:

Tabla 21 : Tiempo de espera en cada tipo de cobranza

| <b>Cobranza:</b>      | <b>Ejecución:</b>                                    | <b>Tipo:</b>                    | <b>Responsable:</b>                              |
|-----------------------|--|---------------------------------|--|
| <b>Operativa</b>      | Desde antes de su vencimiento y hasta 5 días después | Visitas<br>Llamadas telefónicas | Oficial de Crédito<br>Jefe de Crédito<br>Gerente |
| <b>Administrativa</b> | Desde los 5 hasta los 30 días                        | Memorandos                      | Oficial de Crédito                               |
| <b>Prejudicial</b>    | Desde los 30 hasta los 90 días                       | Cartas<br>Abogado               | Abogado<br>Oficial de Crédito                    |
| <b>Judicial</b>       | Vencimiento por más de 90 días                       | Juicio Ejecutivo                | Abogado<br>Jefe de Crédito<br>Gerente            |

#### **4.2.20 Políticas para reducir el riesgo crediticio la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

Una vez que se ha evidenciado que en las instituciones financieras el activo de mayor valor por su rentabilidad es la CARTERA de crédito, y evidenciado también la afectación que causa una cartera de crédito morosa, se propone a continuación políticas que mediante una adecuada aplicación y seguimiento pueden resultar efectivas para mitigar el riesgo y reducir los altos montos provisionado en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA que hasta el presente periodo analizado suman USD 514.835,08, valor que indudablemente se constituye en un resguardo ante posibles créditos no cobrados, pero también se constituye en una disminución de la rentabilidad para la cooperativa puesto

que el asiento o normalización de las provisiones afectan directamente a la cuenta GASTOS.

- Incentivos a los clientes puntuales
- Realizar el seguimiento a los créditos concedidos
- Aplicación de Flujograma para el manejo de riesgos en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA
- **Incentivos a los clientes puntuales**

Con la finalidad de mantener una constante relación y reciprocidad entre la concesión de la cartera de crédito y asegurar la recuperación de la misma, es muy necesario que en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA al igual que lo hacen otras instituciones financieras del país, se otorguen incentivos a los buenos clientes, tales como:

- Hacer conocer al socio a través de una carta o una llamada telefónica, que por sus pagos puntuales ha sido escogido para renovar su crédito sin necesidad de tramites largos o engorrosos
- Entregar incentivos físicos al momento del pago de las cuotas mensuales, tales como: Camisetas, relojes, llaveros, mochilas, calendarios, esferos, etc. etc.
- Realizar rifas continuas de premios de mayor costo (electrodomésticos, vehículos, etc.) en las cuales se entregará boletos por los pagos puntuales para que participen los clientes puntuales
- Entregar a una tasa preferencial a los clientes tipo “A”, no es tan importante la diferencia de la tasa activa, pero si hacerlo sentir al socio de que él es muy importante para la cooperativa



- **Realizar el seguimiento a los créditos concedidos**

Esta es una de las mejores políticas, pero a la vez es la más descuidada en las entidades financieras pequeñas, esto se debe a que la mayoría de trabajadores que cumple las veces de un oficial de crédito, cree que su responsabilidad es únicamente la de cumplir los objetivos planteados a inicio del año en cuanto a conceder créditos en montos y números, tal es el caso que en un 95%, este objetivos es cumplido, por ejemplo un oficial “x” dentro de su proyección logro entregar un monto mensual de 800.000 dólares a un número de 100 clientes, con lo cual cree haber cumplido su trabajo. Sin embargo, no se acoplo a los objetivos planteados por el trabajador que hace cobranza, que es el de mantener un índice de riesgo adecuado o al menos aceptado de acuerdo al mercado y a la competencia. Es por esto, que esta política surte efecto siempre que el mismo oficial encargado de la concesión de los créditos sea quien realice el seguimiento y de llegar a la morosidad, también se preocupe de su recuperación, esto trae paralelamente dos factores que inciden en mantener niveles adecuados de riesgo, estos son:

- El oficial no duda en negar un crédito si ve que el cliente no cumple con las políticas que la cooperativa estableció
- El oficial no complica su cartera y su trabajo por ayudar con créditos rápidos y sin un profundo análisis a sus amigos, vecinos o familiares.

Es por esto que los oficiales de crédito deben supervisar y asegurar la recuperación del crédito (capital e interés). La responsabilidad de la recuperación es del oficial de crédito quien guio la solicitud y finalmente recomendó la operación de crédito y debe hacer seguimiento con el cliente para supervisar el normal desarrollo de la fuente de pago del cliente, que a falta de pago de este origine deterioro de la cartera.

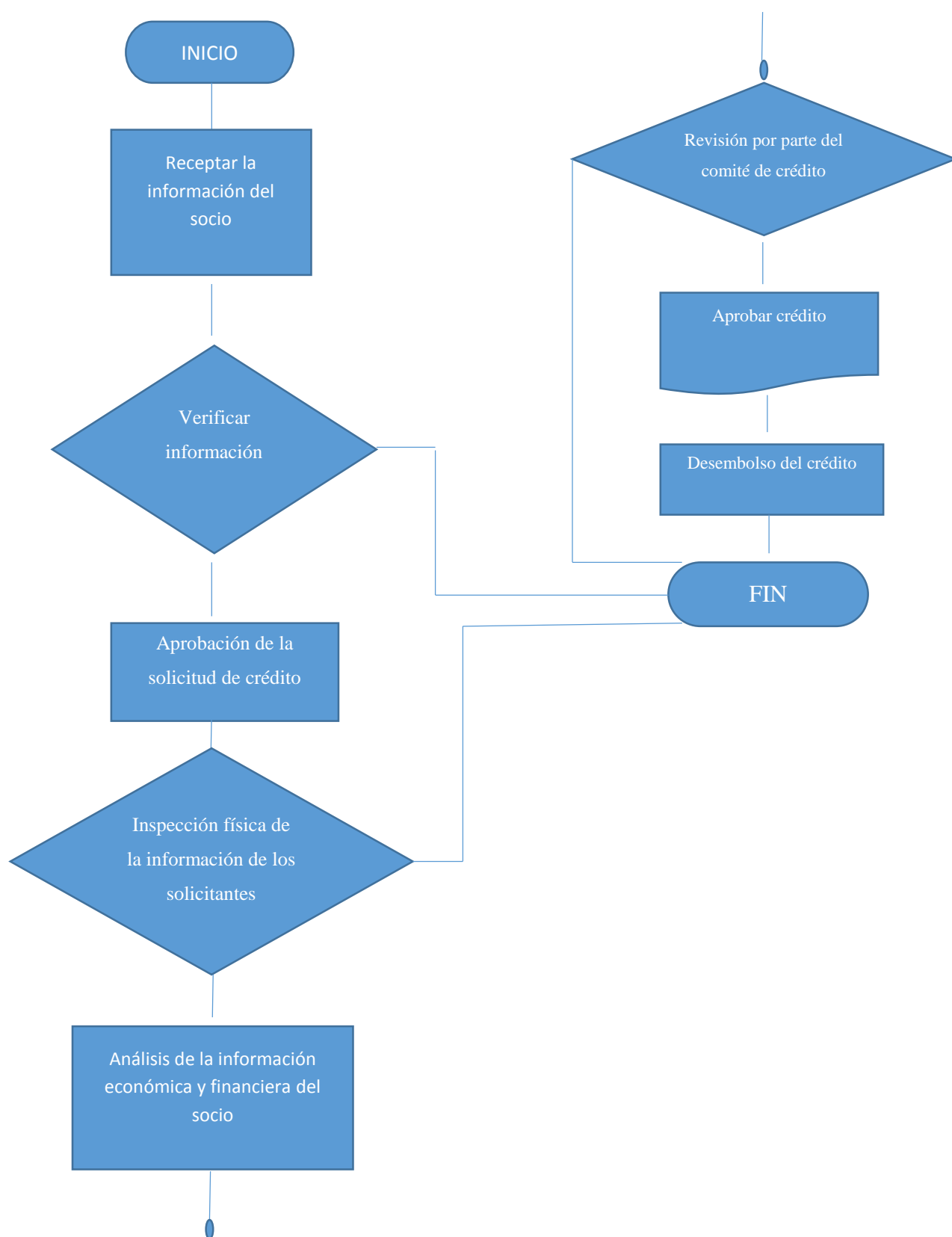
La Jefatura de Crédito es la responsable de mantener permanente seguimiento sobre las acciones de recuperación del crédito, realizadas por los oficiales, así mismo se debe mantener un archivo de su ejecución en cada carpeta de los socios de tal forma que esta sirve no solo para controlar la cobranza, sino para evaluar futuros créditos del mismo cliente.

#### **4.2.21 Aplicación de Flujograma para el manejo de riesgos en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA**

El logro de las metas y los objetivos depende en gran medida de que cada uno de los procesos que en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA se realicen estén claramente definidos, no tienen que ser necesariamente largos y complejos, ni tienen que tener el tinte de la planificación de un producto de manufactura, si no lo importante es que sean claros y que garanticen que una vez iniciados van a llegar a dar como resultado un insumo de salida o un resultado.

Por diferentes casos en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA estos procesos se hacen obsoletos, se complican demasiado, se convierten en redundantes y excesivamente caros, están mal definidos y no se adaptan a las demandas de un entorno en constante cambio, esto, debido a que muchas veces dentro de las organizaciones se busca mejorar procesos equivocados, que no causan ningún valor agregado para la empresa, por ejemplo, no se puede considerar un cambio de los oficiales de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, si los clientes no tienen quejas en la atención que prestan los mismos, sin embargo, si existen quejas de la oportunidad en la entrega de créditos, así como también en cómo se efectúa la recuperación, es por esto que se propone los siguientes Flujograma:

Gráfico 13: Flujograma para la concesión del crédito



Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Gráfico 14: Flujograma para realizar la cobranza

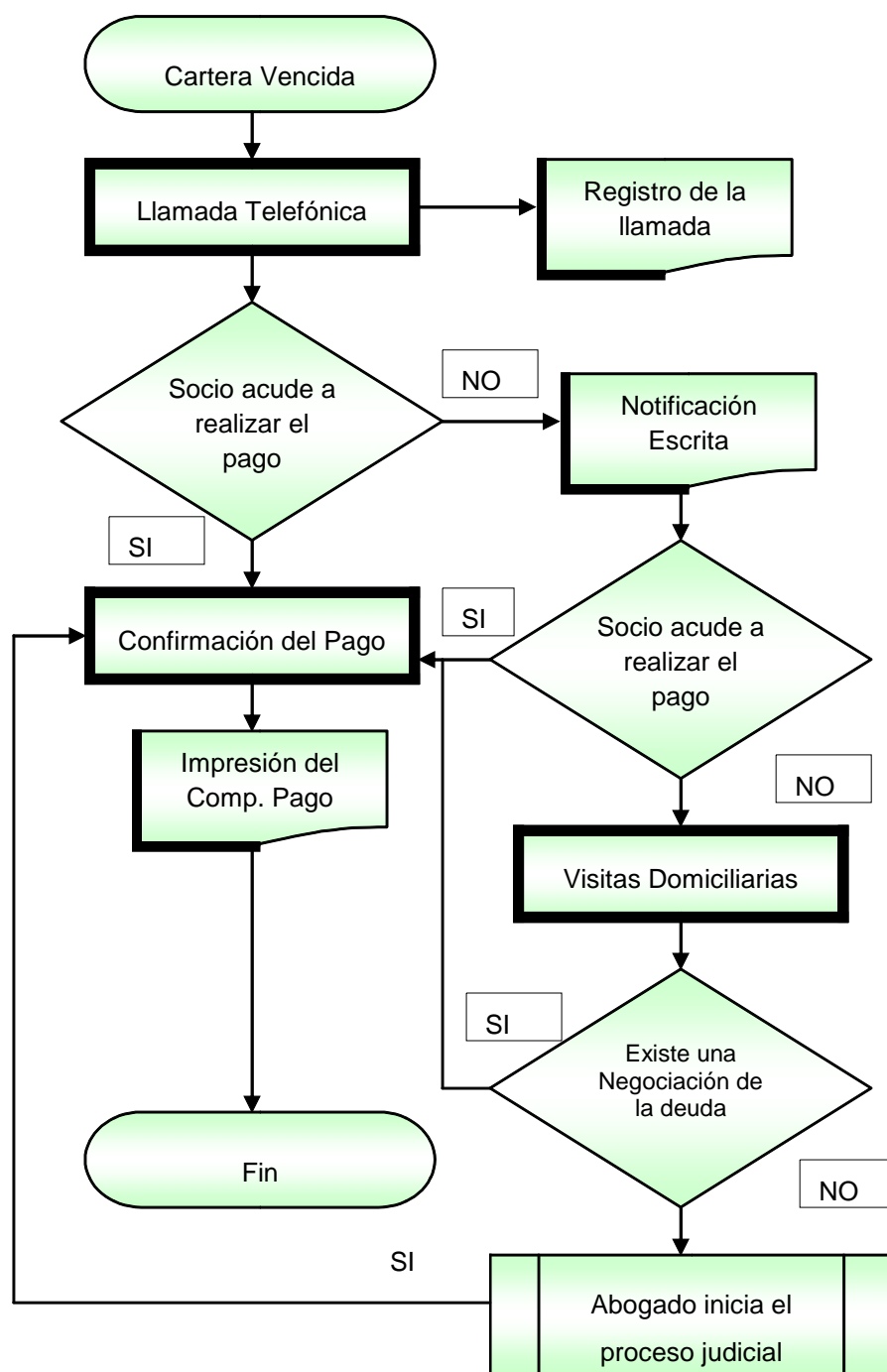
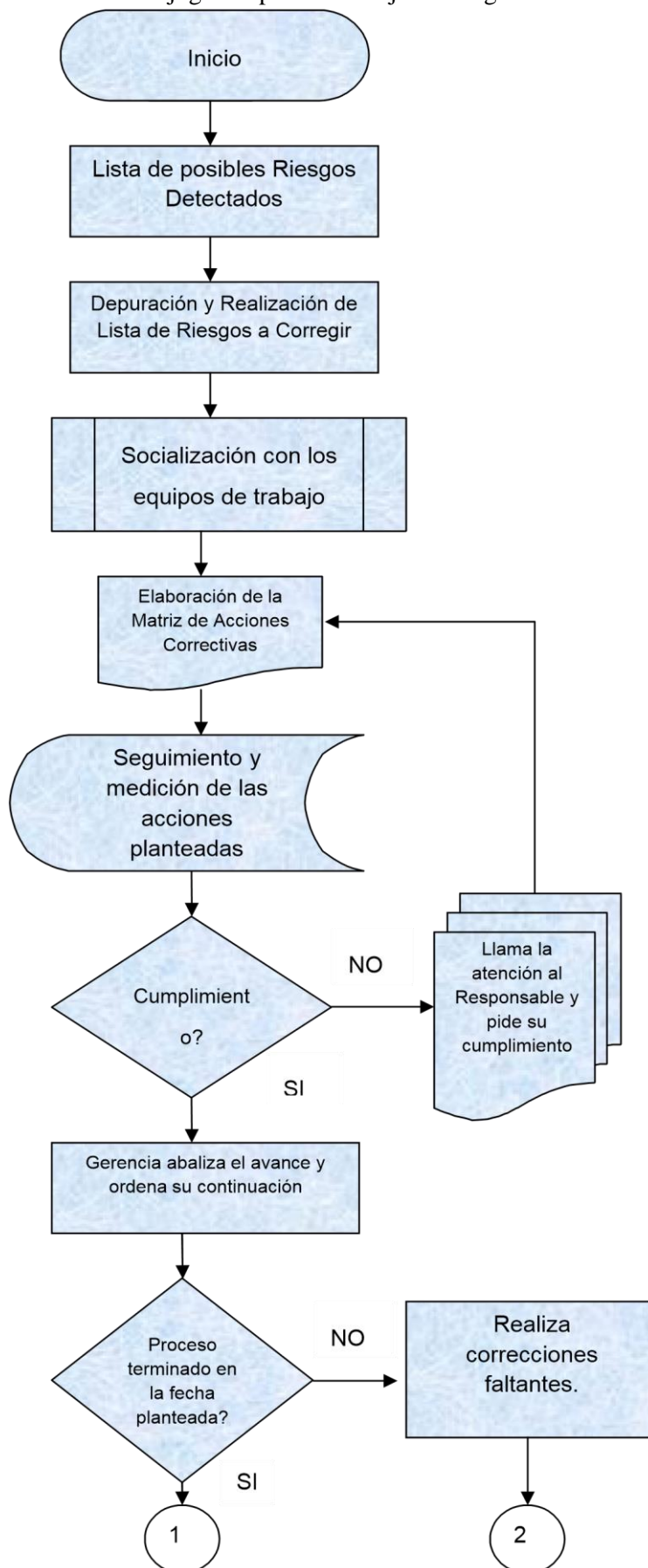
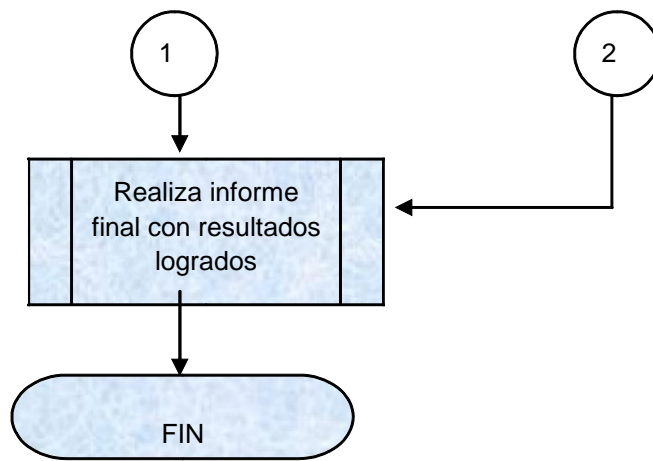


Gráfico 15: Flujograma para el manejo de riesgos





## CONCLUSIONES

1. En el período estudiado se evidenció un monto de cartera de 10,5 millones de dólares en un total de 3.014 créditos, con una morosidad al mes de Diciembre 2017 del 3,17 que porcentualmente parece baja, pero que de acuerdo al volumen de activos que posee la COAC Riobamba, es considerable, ya que lo sano y prudente sería que este índice sea del 0%, De este 3,17% un 60 % corresponde al segmento Microcrédito y un 39% al segmento Consumo, por lo que se debería prestar más atención a estos dos segmentos.
2. De acuerdo al análisis presentado en el tercer capítulo, en el grafico que se describió el Índice de morosidad, durante el 2017 siempre estuvo por encima del 6,67%, y únicamente al fin del año es decir en Diciembre disminuye, por lo que se concluye que únicamente durante el mes final del año se aplicó políticas de cobranza, situación que debió ser para todos los meses del año con la finalidad de mantener un índice de riesgo adecuado.
3. Una de las políticas de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA es negociar los créditos vencidos de sus clientes, específicamente de quienes demuestren o justifiquen tener dificultades de pago, sin embargo de acuerdo a la investigación realizada, la CARTERA REESTRUCTURADA también presenta riesgo, tal es así que a Diciembre 2017, el porcentaje es de 0,04 y 0,27%, lo cual significa, que a pesar de haberseles dado una nueva oportunidad de pago, los socios están nuevamente en mora, por lo que se concluye que quien está a cargo de esta renegociación no está realizando un análisis minucioso de las diferentes situaciones presentadas, y por lo tanto al reestructurar la cartera solo se está alargando el tiempo de recuperación de los créditos por la vía judicial sin ningún beneficio real para la cooperativa.
4. En la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, hasta la fecha en que se realizó el presente trabajo de investigación, no existen políticas fijadas e implantadas que busquen minimizar o mitigar al menos el riesgo crediticio, por lo que se concluye de que la administración y gerencia toman decisiones en base a los hechos presentados sin la debidas planificación que sería lo más pertinente.

## RECOMENDACIONES

1. La Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, deberá diseñar o contratar el diseño de un manual exclusivo para la concesión y tratamiento del segmento Microcrédito, tal como lo hacen otras entidades financieras del país, ya que al ser uno de los segmentos de mayor riesgo en esta institución en la cual abarca el 60% del riesgo crediticio, esta inversión sería muy beneficiosa para que cuente con un manual y un score propio para calificar a los sujetos de Microcréditos.
2. Se recomienda que las políticas, planes y resoluciones que conlleven a mejorar la recuperación de cartera se las aplique durante todo el ejercicio económico de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba LTDA, esto con la finalidad de que se mantenga un control permanente del riesgo crediticio, porque no siempre va a dar resultado realizar una recuperación intensiva de cartera al fin del año, y al no lograrlo esto traería graves consecuencias para la empresa al tener que incrementar sus provisiones a niveles muy altos por los altos índices de morosidad.
3. Se recomienda que para las Reestructuraciones de créditos con dificultades de cobro, se tenga reglamentado cuales son los pasos a seguir, de tal forma que el o los encargados de su negociación tengan una mayor seguridad de que su actuación al aceptar una reestructuración tenga el efecto esperado que es la recuperación de la deuda renegociada, caso contrario se lograría reducir el índice de morosidad momentáneamente pero los efectos posteriores no serían beneficiosos para la cooperativa, así mismo, dentro de este reglamento se debería aprovechar para que quien plantea la reestructuración presente mejores colaterales o garantías para la devolución de la deuda que mantiene.
4. Se recomienda la aplicación inmediata de políticas para reducir el riesgo crediticio, tales como las que se plantean en el capítulo cuatro de esta investigación y otras más que deberían surgir de los mismos funcionarios y directivos que conocen más a fondo del manejo de cartera en instituciones.



## BIBLIOGRAFIA

- Aranda, A. (2000). *Planificaci3n estrat3gica educativa*. Loja: Cosmos.
- Cornejo, A. (2010). *Qu3 es cr3dito*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/el-credito-desde-el-punto-de-vista-juridico/>
- Bernal, C. (2000). *Metodolog3a de la investigaci3n para administraci3n y econom3a*. Colombia: Pearson Educaci3n.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constituci3n de la Rep3blica del Ecuador* . Montecristi: Asamblea Nacional Constituyente.
- C3rdova, E. (s.f.). *Cr3dito y cobranzas*. Obtenido de: [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Costa, S. (2006). *La planificaci3n y administraci3n*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos35/la-planificacion/la-planificacion.shtml>
- Cuzco, E. (2007). *Cr3dito responsable* Obtenido de: <http://www.creditoresponsable.com/wp-content/uploads/img/libro-blanco-credito-consumo.pdf>
- Drucker, P. (1984). *La Gerencia, tareas, responsabilidades y pr3cticas*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
- Egger, A. (2000). *Qu3 es evaluaci3n*. Obtenido de <http://www.webscolar.com/conceptos-de-evaluacion-segun-diferentes-autores>.
- Enneccerus, E. (2010). *Qu3 es cr3dito*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/el-credito-desde-el-punto-de-vista-juridico/>
- Fern3ndez, B. (2015). *Qu3 es evaluaci3n*. Obtenido de: <http://www.webscolar.com/conceptos-de-evaluacion-segun-diferentes-autores>.
- Le3n, B. (2010). *Definici3n de cr3dito*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/el-credito-desde-el-punto-de-vista-juridico/>

- Lizcano, C. (2014). *Planificación*. Recuperado el 05 de 12 de 2017, de: [http://www.geocities.ws/caldep7/planificacion/foro02\\_subtema6/plani\\_sub\\_tem\\_a6.html](http://www.geocities.ws/caldep7/planificacion/foro02_subtema6/plani_sub_tem_a6.html)
- Marcerelo, L. (2007). *Análisis del riesgo microcredicio de las cooperativas del Ecuador*. Quito: Don Bosco.
- Martínez , P., & Guitérrez, M. (2005). *Planeación estratègica*. Recuperado de: <http://profesorpedropmartinez.blogspot.com/2009/10/la-planeacion-estrategica-definicion.html>
- Mill, J. (2015). *Finanzas*. Obtenido de: <http://www.libertyk.com>.
- Mintzberg, H. (2007). *Planeación estratégica*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de: [http://www.docentes.unal.edu.co/catelloc/docs/Fundamentos/Segundo\\_Parcial/conten.pdf](http://www.docentes.unal.edu.co/catelloc/docs/Fundamentos/Segundo_Parcial/conten.pdf)
- Mintzberg, H. (1997). *El Proceso estratègico, conceptos, contextos y casos*. Mèxico: Prentice Hall.
- Misses, V. (2010). *Crèdito desde el punto de vista jurìdico*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-credito-desde-el-punto-de-vista-juridico/>
- Morales, A. (2013). *El microcrédito como herramienta trascendental para el desarrollo de las actividades comerciales y productivas en la provincia de Chimborazo, caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Período 2008– 2012*. (Tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito.
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2006). *Planeación Regional*. Recuperado el 30 de 11 de 2017, de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
- Popham, W. (1990). *Evaluaciòn de crèditos*. Obtenido de: <http://www.webscolar.com/conceptos-de-evaluacion-segun-diferentes-autores>.
- Ramos, G. (1989). *Què es evaluaciòn*. Obtenido de: <http://www.webscolar.com/conceptos-de-evaluacion-segun-diferentes-autores>.
- Tejera, J. (2007). *Què son los microcrèditos*. Obtenido de: <https://www.aporrea.org/actualidad/a103977.html>.

## ANEXOS

*Anexo 1 Fotos de Encuestas realizadas a los Oficiales de crédito*



